



IP Office SoftConsole を使用する

リリース 12.0
第 10 版
2024 年 3 月

Notices

© 2026 Avaya LLC. All Rights Reserved.

You may, at your own risk, assemble a MyDocs collection solely for your own internal business purposes, which constitutes a modification to the original published version of the publications. Avaya shall not be responsible for any modifications, additions, or deletions to the original published version of publications. You agree to defend, indemnify and hold harmless Avaya, Avaya's agents, servants and employees against all claims, lawsuits, demands and judgments arising out of, or in connection with, your modifications, additions or deletions to the publications.

A single topic or a collection of topics may come from multiple Avaya publications. All of the content in your collection is subject to the legal notices and disclaimers in the publications from which you assembled the collection. For information on licenses and license types, trademarks, and regulatory statements, see the original publications from which you copied the topics in your collection.

Except where expressly stated by Avaya otherwise, no use should be made of materials provided by Avaya on this site. All content on this site and the publications provided by Avaya including the selection, arrangement and design of the content is owned by Avaya and/or its licensors and is protected by copyright and other intellectual property laws including the sui generis rights relating to the protection of databases. Avaya owns all right, title and interest to any modifications, additions or deletions to the content in the Avaya publications.

注意

本ドキュメントに記載する情報を作成時点で完全かつ正確なものにするために十分な注意を払っておりますが、Avaya はいかなる誤りに対しても責任を一切負いません。Avaya は個人や団体に対し、事前の許可なく本ドキュメントに記載されている情報を変更・修正する権利を保有しています。

本ドキュメントにおける免責事項

「ドキュメント」とは、さまざまな媒体で公開している情報を意味します。なおこの情報には、製品のユーザーに通常提供している製品情報、サブスクリプションまたはサービス説明書、取扱説明書、および性能仕様書が含まれる場合があります。ドキュメントに販売用資料は含まれません。Avaya は、ドキュメントの初版に対するいかなる変更、追加、削除に対しても、それらが Avaya により、または明確に Avaya の代理として実行されたものでない限り、責任を負いません。エンドユーザーは、エンドユーザーの範囲内で本ドキュメントを修正、追加、削除したことによって生じる、またはそれに関連するいかなる申し立て、訴訟、請求、判決に対しても、Avaya、Avaya 代理人、従業員を免責することに同意するものとします。

リンクに関する免責事項

Avaya は、サイト内および Avaya が提供しているドキュメントにおいて参照されているリンク先の Web サイトのコンテンツや信頼性について一切責任を負いません。また、そのようなリンクで説明、提供された製品、サービス、情報の正確性は、必ずしも Avaya の保証の対象になるものではありません。Avaya は、これらのリンクが常に機能することを保証しておらず、リンク先のページの可用性を管理することはできません。

保証

Avaya は、Avaya のハードウェアおよびソフトウェアに対し、限定保証を提供しています。お手持ちの Avaya の契約書を参照して限定保証の条項をご確認ください。また、Avaya の標準保証規約、およびこの製品の保証期間中に Avaya カスタマーおよび関係者が利用可能なサポート情報は、Avaya サポート Web サイト (<https://support.avaya.com/helpcenter/getGenericDetails?detailId=C20091120112456651010>) の「Warranty & Product Lifecycle」リンク内、または Avaya が指定する後継サイトに掲載されています。米国およびカナダ以外の Avaya 認定チャネルパートナーから本製品をご購入された場合は、保証の提供元は Avaya ではなく、この Avaya チャネルパートナーとなることに注意してください。

「[ホステッドサービス]」とは、Avaya または正規の Avaya チャネルパートナー（いずれか該当するもの）のいずれかからお客様が入手する Avaya ホステッドサービスサブスクリプションであって、該当のホステッドサービスに関するホステッド SAS またはその他のサービス説明書に詳述されるものことです。ホステッドサービスサブスクリプションを購入する場合、お客様には前述の限定保証は適用されない場合がありますが、当該ホステッドサービスに付随するサポートサービスは、該当ホステッドサービスのサービス説明ドキュメントの詳述に沿って受けることができます。詳しくは、Avaya または Avaya チャネルパートナー（いずれか該当するもの）にお問い合わせください。

ホストサービス

以下はお客様が Avaya または Avaya チャネルパートナー（該当する場合）よりホステッドサービスサブスクリプションをご購入した場合にのみ適用されます。ホステッドサービス利用規約は Avaya Web サイト [HTTPS://SUPPORT.AVAYA.COM/LICENSEINFO](https://support.avaya.com/licenseinfo) の「Avaya Terms of Use for Hosted Services」（Avaya ホステッドサービス利用規約）または Avaya の指定する後継サイトに記載されており、Avaya ホステッドサービスにアクセスする、またはこれを利用するすべてのユーザーに適用されます。ホステッドサービスにアクセスする、またはこれを利用する、あるいは他者にアクセスまたは利用を許可することで、お客様は、お客様ご自身ならびにお客様が代理となつてこれらの行為を行う団体（以下、状況に応じて適宜「お客様」および「エンドユーザー」）を代表し、利用規約に同意するものとみなされます。お客様が会社またはその他法人を代表して利用規約に同意した場合、お客様は当該団体を利用規約に従わせる権限を有することを表明したことになります。そのような権限をお持ちでない場合、または利用規約に同意することを希望しない場合、お客様はホステッドサービスにアクセスしたり当該サービスを利用したりすることはできず、他者にホステッドサービスへのアクセスまたは利用を許可することもできません。

ライセンス

グローバルソフトウェアライセンス条件（以下「ソフトウェアライセンス条件」）は、Web サイト (<https://www.avaya.com/en/legal-license-terms/>) または Avaya が指定する後継サイトでご覧いただけます。本ソフトウェアライセンス条件は、本ソフトウェアおよび/または関連ドキュメントをインストール、ダウンロード、および/または使用するすべての人に適用されます。本ソフトウェアをインストール、ダウンロード、もしくは使用すること、または他者にその権限を与えることで、エンドユーザーは、本ソフトウェアライセンス条件がエンドユーザーと Avaya との間に拘束力のある契約を形成することに同意するものとします。エンドユーザーが会社またはその他の法人を代表して本ソフトウェアライセンス条件を受諾する場合、エンドユーザーは、当該事業体を本ソフトウェアライセンス条件を遵守させる権限を自身が有していることを表明するものとします。

著作権

別段に明記される場合を除き、Avaya が提供する本サイトのコンテンツ、ドキュメント、ソフトウェア、ホステッドサービス、ハードウェアを使用することはできません。Avaya が提供する本サイトのコンテンツ、ドキュメント、ホステッドサービス、製品（コンテンツの選択、配置、デザインを含む）の所有権は Avaya またはそのライセンス供与者が保有しており、著作権法や他の知的財産権法（データベース保護に関する独自の権利を含む）によって保護されています。Avaya による明示的な許可がない限り、内容の全部または一部（コードやソフトウェアを含む）を、手法を問わず、修正、複写、複製、再版、アップロード、投稿、転送、配布することはできません。Avaya の書面による明示的な同意なく、これらを複製、転送、配布、保存、使用することは、適用法のもとで刑事上および民事上の犯罪になる場合があります。

仮想化

以下の規定は、製品が仮想マシンに配置される場合に適用されます。各製品には独自の注文コードとライセンスタイプがあります。別段の定めがある場合を除き、製品の各インスタンスについてそれぞれライセンスを取得し、発注する必要があります。例えば、エンドユーザーカスタマーまたは Avaya チャネルパートナーが同じ種類の製品のインスタンスを 2 つインストールする場合、その種類の製品を 2 つ注文する必要があります。

サードパーティコンポーネント

次の規定は、H.264 (AVC) コーデックが製品と共に配布される場合のみ適用されます。本製品は、AVC 特許ポートフォリオライセンスにもとづき、消費者の個人的利用またはその他報酬の受領が生じない用途のために、(i) AVC 標準に準拠してビデオをエンコードすること（以下、「AVC ビデオ」）、および/または (ii) 消費者が個人的行為としてエンコードした AVC ビデオまたは AVC ビデオ提供のライセンスを受けたビデオプロバイダから入手した AVC ビデオをデコードすることを目的として、ライセンス許諾されるものです。いかなるライセンスも供与または黙認されません。詳細については、MPEG LA, L.L.C.: [HTTP://WWW.MPEGLA.COM](http://www.mpegla.com) を参照してください。

サービスプロバイダ

コーデックについて、Avaya のチャネルパートナーが H.264 または H.265 コーデックを使用する製品をホスティングしている場合、当該パートナーは、自己がすべての関連手数料およびロイヤリティに責任を負うことを認識し、同意します。H.264 (AVC) コーデックは、AVC 特許ポートフォリオライセンスにもとづき、消費者の個人的利用またはその他報酬の受領が生じない用途のために、(i) AVC 標準に準拠してビデオをエンコードすること（以下、「AVC ビデオ」）、および/または (ii) 消費者が個人的行為としてエンコードした AVC ビデオまたは AVC ビデオ提供のライセンスを受けたビデオプロバイダから入手した AVC ビデオをデコードすることを目的として、ライセンス許諾されるものです。いかなるライセンスも供与または黙認されません。H.264 (AVC) codec および H.265 (HEVC) codec の詳細については、MPEG LA, L.L.C. から入手することができます。 [HTTP://WWW.MPEGLA.COM](http://www.mpegla.com) を参照してください。

法令遵守

お客様は、Avaya 製品が使用される国または法域で適用される法律および規制（通話記録、データプライバシー、知的財産、営業秘密、不正、演奏権に関する法律および規制を含みますが、これらに限定されません）を遵守する自己の責任を認識し、これに同意します。

不正利用を防止するために

「不正使用」とは、お客様の電話通信システムへの利用に際して正規の認可を受けていない当事者（例えば、貴社の従業員、エージェント、下請け業者、または貴社の代理人以外）が通信システムを不

正に使用することを意味します。お客様のシステムに関連した不正利用のリスクがあるということ、さらに不正利用が行われた場合、お客様の通信サービスに対して相当額の追加請求が生じる結果になりますのでご注意ください。

Avaya 通信不正利用防止ライン

通信不正利用の被害を受けている疑いがあり、技術的な支援またはサポートが必要な場合は、Avaya の営業担当者にお問い合わせください。

セキュリティ脆弱性

Avaya のセキュリティサポートポリシーに関する情報は、<https://support.avaya.com/security> の「Security Policies and Support」セクションに記載されています。

Avaya 製品の疑わしいセキュリティ脆弱性は、Avaya 製品セキュリティサポートフロー (<https://support.avaya.com/css/P8/documents/100161515>) に従って処理されます。

商標

本サイトおよび Avaya 提供のドキュメント、ホステッドサービス、製品に表示されている商標、ロゴ、サービスマーク（以下、「マーク」）は、Avaya およびその関連会社、ライセンサー、サプライヤ、もしくはその他サードパーティの登録/未登録商標です。ユーザーは、Avaya またはマークを所有している可能性があるサードパーティの書面による事前の許可なく、これらのマークを使用することはできません。本サイト、ドキュメント、ホステッドサービス、および製品には、Avaya または該当するサードパーティの明確な書面による同意なく、マークのライセンスまたは権利を黙示、禁反言などにより付与する内容は一切含まれないものとします。

Avaya は、Avaya LLC の登録商標です。

Avaya 以外のすべての商標は、それぞれの所有者に帰属します。

Linux[®] は、Linus Torvalds の米国およびその他の国における登録商標または商標です。

ドキュメントのダウンロード

ドキュメントの最新版については、Avaya サポート Web サイト (<https://support.avaya.com>) または Avaya が指定する後継サイトをご覧ください。

Avaya サポートの連絡先

製品またはクラウドサービスの案内や記事を確認したり、Avaya 製品またはクラウドサービスに関する問題を報告したりするには、Avaya サポート Web サイト (<https://support.avaya.com>) を参照してください。サポートの電話番号およびお問い合わせ先については、Avaya サポート Web サイト (<https://support.avaya.com>) または Avaya が指定する後継サイトにアクセスし、ページの下までスクロールして、「Avaya サポートに連絡」を選択してください。

目次

第 1 章: IP Office SoftConsole の使用方法	7
電話機とコンピュータの要件.....	7
ログイン.....	8
オプションのログイン設定.....	8
言語を変更する.....	9
サポートされる言語.....	9
第 2 章: メニューと制御	10
メインウィンドウ.....	10
コンパクト表示.....	12
通話履歴表示.....	12
BLF パネル.....	13
通話の詳細パネル.....	14
ステータス バー.....	15
メインメニューバー.....	15
ツールバーのボタン.....	16
ショートカットキー.....	17
第 3 章: 通話を処理する	21
着信通話に应答する.....	21
DTMF 番号をダイヤルする.....	22
通話を保留する.....	22
通話をパークまたはパーク解除する.....	23
パーク保留通話を取得する.....	24
通話を呼び戻す.....	24
通話履歴と BLF/保留通話パネルとの間で表示を切り替える.....	24
キューを監視する.....	25
キュー待機通話に应答する.....	26
通話タグテキストを追加する.....	26
制御されたドアを開く.....	27
通話に割り込みする.....	27
テキストメッセージを送信する.....	28
インスタントメッセージを送信する.....	28
電子メールを送信する.....	29
通話をページする.....	30
通話を録音する.....	31
ボイスメールメッセージを取得する.....	31
第 4 章: 通話を転送する	32
ブラインド転送を実行する.....	32
通話に应答しないで転送する.....	32
拡張転送を実行する.....	33
ボイスメールに通話を転送する.....	33
話中の内線番号への転送を待機する.....	34
第 5 章: 通話を発信する	36

発信画面を使用して発信する.....	37
ダイヤルパッドを使用して発信する.....	38
スピードダイヤルに BLF アイコンを使用する.....	38
第 6 章: 会議	40
保留通話で会議を作成する.....	40
会議を表示する.....	40
ユーザーを会議に追加する.....	41
会議室の制御を使用する.....	41
会議室を使用する.....	42
会議室の表示を変更する.....	43
会議室アイコンの配置を変更する.....	44
ユーザーのステータスを変更する.....	44
第 7 章: ディレクトリを使用する	45
ディレクトリを使用する.....	45
ディレクトリエントリのプロパティを編集する.....	47
ローカルディレクトリエントリを追加または編集する.....	48
ハントグループのステータスを変更する.....	49
ユーザーステータスを変更する.....	50
不在転送ステータスを変更する.....	51
モバイルツイニングを設定する.....	52
フォローミーの動作.....	53
無条件転送の動作.....	54
話中転送/不応答転送の動作.....	55
第 8 章: 通話履歴を使用する	57
通話履歴を表示する.....	57
通話履歴表示から発信する.....	57
通話履歴をクリアする.....	58
第 9 章: コンソールアプリケーションを設定する	59
コンソール設定.....	59
コンソールの表示形式をカスタマイズする.....	60
BLF グループと連携する.....	61
BLF パネル表示を変更する.....	62
BLF グループにメンバーを追加する.....	62
会議室に名前を付ける.....	63
ディレクトリ表示を設定する.....	64
コンソールのロケールディレクトリエントリを設定する.....	65
ドア名を入力する.....	66
キーボード操作を設定する.....	67
キーボードショートカットを変更する.....	68
パークスロットを設定する.....	69
パークスロットを設定する.....	70
ハントグループのキュー監視を設定する.....	70
アラーム設定フィールドの説明.....	72
一般的なコンソール設定.....	73
インスタントメッセージを有効にする.....	74
第 10 章: テンプレートとプロファイル	75

プロファイルを読み込みおよび保存する.....	75
プロファイルを編集する.....	76
新規テンプレートを作成する.....	76
デフォルトテンプレート.....	76
第 11 章: 管理者モードで作業する.....	78
管理者モードにログインする.....	78
管理者モードのパスワードを変更する.....	78
第 12 章: トラブルシューティング.....	80
が使用できない Force Extension Status または Group Service Status 機能.....	80
不在着信通話がオペレータに返送されない.....	80
ログイン時に Microsoft Outlook の警告画面が開く.....	81
ディレクトリに Outlook 連絡先が表示されない.....	81
第 13 章: その他のヘルプとドキュメント.....	82
パスワードを忘れた場合.....	82
ヘルプの表示.....	82
その他のドキュメント.....	83

第 1 章: IP Office SoftConsole の使用方法

このマニュアルでは IP Office SoftConsole アプリケーションの使用方法について説明します。この Windows アプリケーションは受付係やオペレータを対象にしています。このアプリケーションは、着信通話の手動処理や配信をサポートする機能を提供します。

関連リンク

[電話機とコンピュータの要件 \(7 ページ\)](#)

[ログイン \(8 ページ\)](#)

[オプションのログイン設定 \(8 ページ\)](#)

[言語を変更する \(9 ページ\)](#)

[サポートされる言語 \(9 ページ\)](#)

電話機とコンピュータの要件

コンソールを使用する前に、次の要件を満たしていることを確認してください。


	詳細
[サウンドとメディア]	サウンドとメディアファイルに通話に関連付けることができます。この機能を使用する場合は、コンピュータでサウンドカードとスピーカーを設定する必要があります。
[電話サポート]	<p>通話の音声パスを利用するには内線番号が必要です。自動応答がサポートされる電話機でコンソールを使用することをお勧めします。これはほとんどの Avaya デスクフォンに適用されます。</p> <ul style="list-style-type: none">• 自動応答電話 - この電話では、コンソールから発信でき、電話にすぐに接続して通話の進行状況を聞くことができます。• 自動応答以外の電話 - この電話では、コンソールを使用して発信すると、システムは最初に発信者に発信し、発信者が応答しないと通話を発信しません。これは通常、次に適用されます。<ul style="list-style-type: none">- アナログ電話機とほとんどの DECT/Avaya SIP 以外の電話機では自動応答はサポートされません。- PC または携帯電話で実行されている Avaya のテレフォニーアプリケーション。 <p>この電話システムは、複数の電話デバイスで同時に通話の発信と応答ができるユーザーもサポートします。これはコンソールではサポートされません。ユーザーの使用可能な電話デバイスの 1 つに自身を関連付け、そのデバイスでのみ通話を発信/応答できます。このデバイスの 1 つが電話システムのデスクフォンである場合、そのデバイスを使用します。</p>

ログイン

このタスクについて

コンソールを使用するにはログインする必要があります。[ログイン] ウィンドウには、コンソールが電話システムと通信できるようにするための詳細が表示されます。

手順

1.  [SoftConsole] をクリックします。
2. [ログイン] ウィンドウで、次の操作を行います。
 - a. ユーザー名（大文字と小文字を区別する）または内線番号を入力します。
 - b. ユーザーパスワードを入力します。
 - c. 電話システムの名前または IP アドレスを入力します。
 - Web マネージャーまたは個別機能設定からのダウンロードでアプリケーションをインストールした場合、名前は自動的に追加されます。
 - d. [セキュアな通信を使用する] チェックボックスを選択すると、コンソールと電話システム間のセキュアな通信を確立できます。
3. ログインする前にその他のオプションを設定するには、[展開] をクリックします。詳しくは、[オプションのログイン設定](#) (8 ページ)「
4. ログインするには、[OK] をクリックします。

オプションのログイン設定

次の追加設定は、[展開] をクリックするとログインメニューに表示されます。

プロフィール設定

コンソールを使用している間、表示されたウィンドウやコンソール言語などのその他の設定を再設定できません。ログアウトすると、変更をプロフィールとして保存するように求められます。

また、システム管理者は複数のデフォルトテンプレートを作成できます。

ログインメニューの [プロフィール] 設定では、デフォルトまたは以前に保存したプロフィールの設定を選択して再適用できます。

テレフォニーオプション

[テレフォニー] セクションでは、次のチェックボックスについて説明します。

オプション	説明
[待機中の通話]	これを選択した場合、通話中に別の着信通話を受信すると、通話の待機中トーンが鳴ります。ユーザーが現在の通話を終了すると、ユーザーには新しい通話が直ちに配信されます。電話機に複数のコールアピランがある場合、このオプションは無視されます。

次のページに続く...


オプション	説明
[オフフック電話機]	このオプションを選択すると、受信者は自分の電話機のハンズフリー機能を使用できます。コンソールが電話機の操作を制御します。ハンドセットで通話の応答や終了を行うアナログ電話機を使用している場合にのみ、このオプションの選択を解除します。
[テンプレートの表示]	選択すると、プロファイルのリストでデフォルトのコンソールテンプレートを使用できます。

言語を変更する

このタスクについて

次の手順を使用して、コンソールアプリケーションの言語を設定または変更します。

手順

1. [ビュー] > [言語] を選択します。
2. 使用する言語を選択します。
3.  をクリックすると、変更がプロファイルの一部として保存されます。

関連リンク

[IP Office SoftConsole の使用方法 \(7 ページ\)](#)

サポートされる言語

コンソールでは、次の言語がサポートされています。

- ポルトガル語（ブラジル）、中国語、デンマーク語、オランダ語、英語（英国）、英語（米国）、フィンランド語、フランス語、ドイツ語、イタリア語、韓国語、日本語、スペイン語（中南米）、ノルウェー語、ポルトガル語、ロシア語、スウェーデン語。

第 2 章: メニューと制御

このセクションでは、アプリケーション内で使用可能なメニューと制御の概要を説明します。

関連リンク

[メインウィンドウ](#) (10 ページ)

[コンパクト表示](#) (12 ページ)

[通話履歴表示](#) (12 ページ)

[BLF パネル](#) (13 ページ)

[通話の詳細パネル](#) (14 ページ)

[ステータス バー](#) (15 ページ)

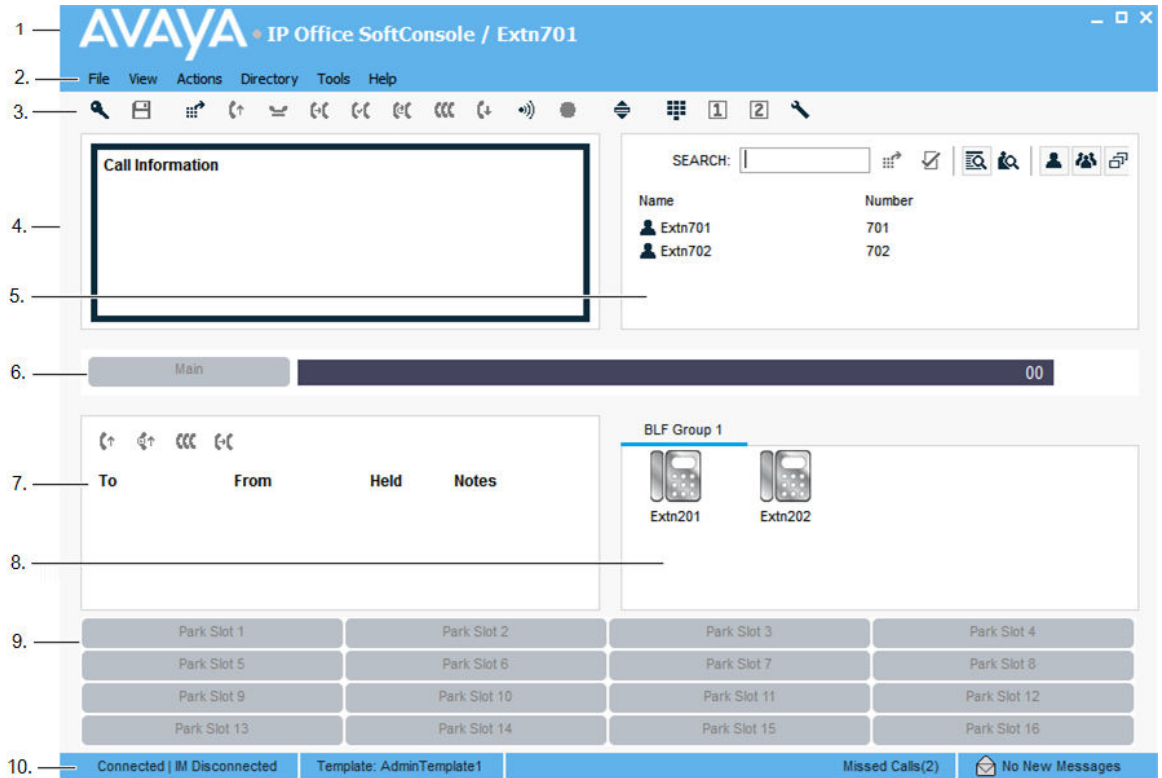
[メインメニューバー](#) (15 ページ)

[ツールバーのボタン](#) (16 ページ)

[ショートカットキー](#) (17 ページ)

メインウィンドウ

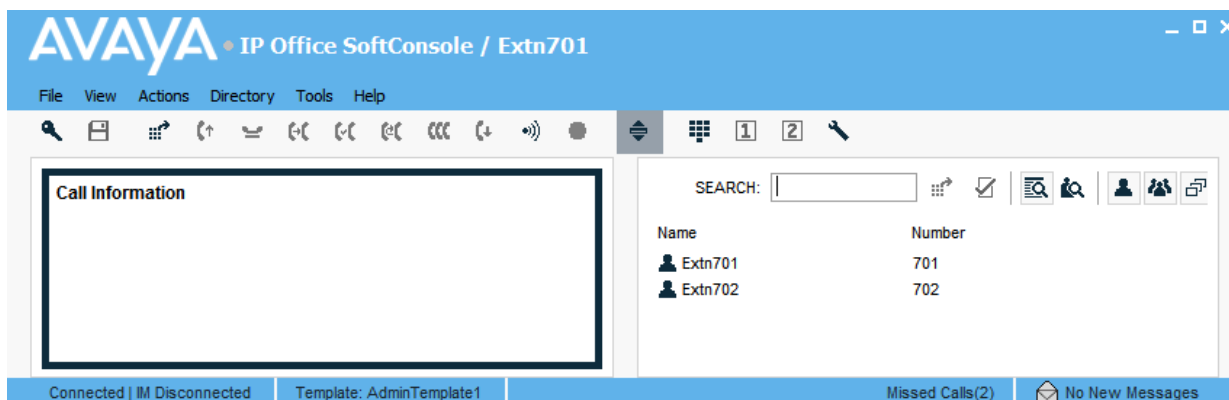
通常表示モードでは、画面は次の画像に示される各エリアに分割されます。ログイン時に選択したプロファイルまたはテンプレートで、保留通話、BLF、パークスロットを表示するかどうかを設定します。




オプション	説明
1. タイトルバー	ログインしているユーザーの名前が表示されます。デフォルトでは、タイトルバーは次の色で表示されます。 <ul style="list-style-type: none"> • コンソールがアクティブなプログラムの場合は赤。 • コンソールがアクティブなプログラムではない場合はグレー。
2. メニューバー	メニューからコマンドと操作を実行できます。一部のアイテムは、通話が呼び出し中の場合など、適切な状態が発生した場合にのみアクセスできます。
3. ツールバー	頻繁に使用されるオプションへのショートカットを表示します。ツールバーは [ビュー] メニューを使用して表示/非表示にできます。
4. 通話の詳細パネル	現在の通話情報を並べて表示します。左側のパネルには、現在の通話またはアラート中の通話の詳細を表示します。
5. ディレクトリパネル	右側のパネルには、ディレクトリと個別の内線番号の詳細を表示します。右側のパネルには、スクリプトファイルまたは会議の詳細も表示されます。
6. キューパネル	キューに保留されている通話のステータスに関するグラフィック情報を表示します。
7. 保留通話パネル	保留されている通話がリストされます。
8. BLF パネル	ダイヤルできる番号を表すアイコンを表示します。アイコンが内部ユーザーを表す場合、ユーザーのステータスが表示されます。
9. パークスロットパネル	最大 16 個の [パークスロット] ボタンを表示します。
10. ステータスバー	電話システムへの接続状態と使用中のプロファイルを確認します。バーには、新しいメッセージと不在着信の数も表示されます。
11. 通話履歴ペイン	最近の着信通話、発信通話、不在着信のリストを表示します。これを選択すると、通話履歴が保留通話/BLF パネルに置き換わります。

コンパクト表示

コンソールを通常表示モードまたはコンパクト表示モードで実行できます。コンパクトモードでは、通話の詳細とディレクトリパネルのみが表示されます。



手順

- コンパクト表示と通常表示とを切り替えるには、次のいずれかの操作を行います。
 -  をクリックします。
 - [ビュー] > [最小] または [通常ビュー] をクリックします。
- コンパクト表示と通常表示とを切り替えるには、キーボードのホームを押します。

関連リンク

[メニューと制御](#) (10 ページ)

通話履歴表示

通話履歴の表示と BLF/保留通話パネルの表示とを切り替えることができます。通話履歴には、コンソールで送受信された通話の詳細が表示されます。

	In(4)	Out(6)	! Missed(2)	All(12)
!	206	Theresa Green	Anne Webb	19/10/2006 15:12:01
!	210	Paul Jones	Anne Webb	19/10/2006 15:12:24
(209	Anne Webb	?Anne Webb	19/10/2006 15:12:50
(209	Anne Webb	Anne Webb	19/10/2006 15:14:33
)	206	Theresa Green	Anne Webb	20/10/2006 08:53:50

パネルは次のタブに分かれています。

名前	説明
[拡大]	ユーザーの内線番号で受信したすべての通話をリストします。
[縮小]	ユーザーの内線番号から発信したすべての通話をリストします。

[次のページに続く...](#)

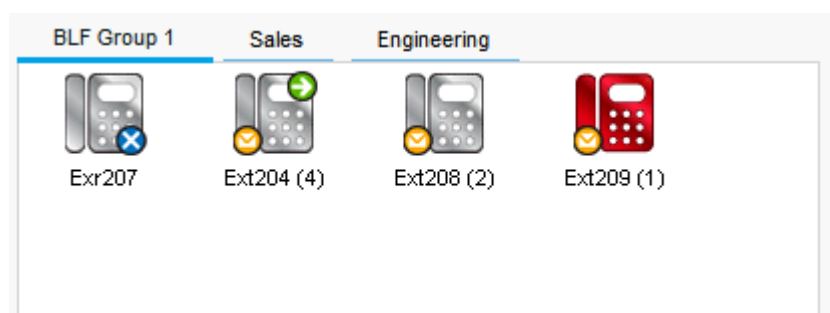
名前	説明
[不在着信]	ユーザーの内線番号宛のすべての不在着信をリストします。
[すべて]	すべての着信通話、発信通話、不在着信をリストします。

- 各タブ名の後の括弧内の数字は、リストされた通話の数です。
 - タブごとに最大 100 件の通話が表示されます。
 - 最大容量に達すると、最も古いレコードが削除され、新しいレコードが追加されます。
- 各タブ内には、次の通話ステータスアイコンと情報があります。

名前	説明
[縮小] (☒)	ユーザーの内線番号から発信された通話です。
[拡大] (☑)	ユーザーの内線番号宛に発信された通話です。
[不在着信] (⚠)	応答されなかった通話です。
[番号]	着信した電話番号または呼び出された電話番号。
[送信元]	メインシステムのディレクトリまたはローカルコンソールディレクトリの番号に関連付けられた名前。
[宛先]	メインシステムのディレクトリまたはローカルコンソールディレクトリの、呼び出された番号に関連付けられた名前。
[タグ]	通話を識別するために入力されたテキスト。
[日付]	通話が発生した日付と時刻。
[時間]	





BLF パネル

話し中ランプフィールド (BLF) パネルには、ダイヤル可能な番号であることを示す名前付きのアイコンが表示されます。内部ユーザーのアイコンの場合は、そのユーザーのステータスが表示されます。



パネルでは、タブを使用してさまざまなユーザーアイコンをグループ分けします。タブ名をクリックするとグループを切り替えられます。

使用するアイコンは次のとおりです。

アイコン	説明
	[未読ボイスメールメッセージ] 黄色のエンベロープは、未読のボイスメールメッセージがあることを示します。メッセージ数がカッコ内に表示されます。
	[通話中] 白の十字形が入った赤い円は、ユーザーが話中であることを示します。
	[すべてを転送] 白の矢印が入った緑の円は、ユーザー宛のすべての通話が現在転送されていることを示します。
	[応答不可] 白の十字形が入った青い円は、ユーザーが応答不可をオンにしていることを示します。

通話の詳細パネル

[通話の詳細] パネルには、現在の通話情報の横並び表示が含まれます。2つのパネル間に配置されたスライダーを使用し、必要に応じてパネルのサイズを調整できます。

左側のパネルには、現在の通話に関する詳細が表示されます。単独の通話が呼び出し中または接続中の場合は、パネルにその通話の詳細が表示されます。

Call Information	
Calling Name:	Betty Edmunds
Calling Number:	204
Called Name:	Anne Webb
Called Number:	209
Call Status:	Alerting - Incoming
Duration:	00:02

複数のコールアピランスを設定している場合は、着信時にその他の通話を表示できます。個別の通話をクリックすると、電話機で対応するコールアピランスボタンを押したときと同じ動作が行われます。選択した通話が応答され、以前に接続された通話が自動的に保留されます。

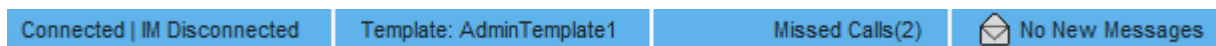
To	From	Notes
← Anne Webb (209)	Betty Edmunds (204)	
→ Anne Webb (209)	Shander Lear (207)	

次の詳細は各通話で表示できます。

通話の詳細	説明
[発信者名]	発信者番号に関連付けられた名前。外線通話の場合、これは、電話システムディレクトリと一致する発信者番号から取得した名前になることがあります。
[発信者番号]	発呼者の電話番号（利用可能な場合）。
[発信先名]	呼び出された番号に関連付けられた名前。
[発信先番号]	電話システムが着信通話をルーティングした内線番号。
[通話のステータス]	通話の進行状況。パネルを囲む枠線の色が変化することで、通話の各ステータスが示されます。デフォルトの各色は次の通話ステータスに関連付けられています。 <ul style="list-style-type: none"> 赤：着信通話または発信通話をアラートします。 緑：接続済み、またはダイヤル中の通話。 黄：返送またはタイムアウトした通話。たとえば、保留のタイムアウトになった保留通話など。 黒：アイドル状態。
[期間]	通話が現在の状態になっている期間。この状態には、呼び出し中、接続済み、保留中などがあります。
[メモ]	追加されたコメントなど、通話に関するメモまたは情報が表示されます。たとえば、通話が返送された場合は、返送理由が表示されます。

ステータスバー

ステータスバーで、電話システムへの接続状態と使用中のプロファイルを確認します。インジケータにはユーザーが受信した新規メッセージ数と不在着信数も表示されます。



状態	説明
[接続済み] [切断済み]	コンソールアプリケーションが電話システムに接続されているかどうかを示します。
[IM 接続済み] [IM 切断済み]	コンソールアプリケーションがインスタントメッセージサーバーに接続されているかどうかを示します。
[不在着信]	現在、通話履歴にある不在着信数を表示します。
[新規メッセージ]	メールボックスの新規メッセージ数を表示します。

メインメニューバー

メインメニューバーは画面上部にあります。次の方法で各メニューを開くことができます。












- [メニュー] ボタンをクリックします。
- **Alt** を押して、キーボードで使用するメニューの下線付きの文字を押します。たとえば、**Alt + A** を押すとメニューが開きます。

メニューオプション	説明
[ファイル]	次を実行できます。 <ul style="list-style-type: none"> 現在のアプリケーション設定を個人用プロファイルとして保存する。 別のプロファイルでログインする。 アプリケーションを終了します。
[ビュー]	アプリケーションを標準モードとコンパクトモードのいずれかで実行したり、通話履歴を表示するかどうかを選択したりできます。表示言語とツールバーの表示/非表示を選択することもできます。 管理者モードでは、BLF、保留通話、パークスロットの各パネルの表示または非表示を選択することもできます。
[アクション]	このメニューには、通話処理に関する操作が含まれます。使用できない操作は、現在の通話状態には適用されません。機能のキーボードショートカットもメニューに表示されます。
[ディレクトリ]	ディレクトリの表示、検索、エクスポート、設定を実行できます。
[ツール]	このメニューを使用して、さまざまな機能のその他のメニューにアクセスできます。
[ヘルプ]	このメニューでは、ヘルプシステムとコンソールに関する詳細にアクセスできます。







ツールバーのボタン

メインツールバー

[ビュー] > [ツールバー] を選択して、メインツールバーを表示または非表示にできます。メインツールバーには、次のボタンがあります。








アイコン	説明
	[ログイン]
	[プロファイルの保存]
	[発信]
	[応答]
	[保留]
	[転送]
	[転送の完了]
	[転送の再試行]
	[会議]
	[通話の終了]
	[ページ]

次のページに続く...





アイコン	説明
	[通話の記録]
	[コンパクト表示]
	[ダイヤルパッド]
	[会議室 2]
	[会議室 2]
	[基本設定]

ディレクトリボタン

ディレクトリ最上部に表示されるボタンの使い方は次のとおりです。

アイコン	説明
	選択したディレクトリエントリに発信します。
	選択したディレクトリエントリのプロパティを編集します。
	ディレクトリパネルを使用して、ディレクトリエントリを表示します。
	ディレクトリパネルを使用して、電話システムによってホストされている会議を表示します。
	ディレクトリパネルで電話システムのユーザーを表示または非表示にします。
	ディレクトリパネルで電話システムのハントグループを表示または非表示にします。
	電話システムディレクトリ、ローカルコンソールディレクトリ、Outlook の電話番号を表示/非表示にします。次を実行できます。 <ul style="list-style-type: none"> ・ [ディレクトリ] タブで表示するディレクトリを選択します。 ・ [着信] タブでローカルコンソールディレクトリを編集します。

保留通話パネルボタン

アイコン	説明
	選択した保留通話に応答します。
	一番長く保留している通話に応答します。
	保留通話で会議を作成します。
	選択した保留通話を転送します。

ショートカットキー

次の表は、デフォルトのショートカットキーのリストです。これらの割り当ては、コンソール設定メニューから調整できます。

通話制御のショートカット

ショートカット	説明
Ctrl + A	通話の切り替え
F11	通話のコメント
入力	通話の応答
F12	発信
終了	通話の終了
F4	通話の保留
F7	現在の通話を保留して次の通話に自動応答する
Ctrl + B	内線が話中のため現在の通話を保留する
F9	イントルージョン
F10	ページ
F6	通話の呼び戻し
F5	通話の録音
F2	コールの転送
Ctrl + T	転送が完了しました
Ctrl + R	返送通話の転送を再試行する
F3	ホストメールへ転送
Shift + Ctrl + F10	会議に追加
Shift + Ctrl + F11	会議室 1 に追加する
Shift + Ctrl + F12	会議室 2 に追加する

アプリケーションのホットキー

ショートカット	説明
一時停止	アプリケーションの復元
ホーム	通常表示とコンパクト表示の切り替え

BLF のショートカット

ショートカット	説明
Ctrl + Alt + C	選択した BLF グループ番号に発信する
Ctrl + Alt + G	BLF の大きなアイコン表示
Ctrl + Alt + S	BLF の小さいアイコン表示
Ctrl + Alt + I	BLF リストの表示
Ctrl + Alt + D	BLF の詳細表示
Ctrl + Alt + N	BLF アイコンを名前順に並べる
Ctrl + Alt + M	BLF アイコンを番号順に並べる
Ctrl + Alt + U	BLF アイコンをステータス順に並べる
Ctrl + Alt + H	BLF アイコンを横に並べる
Ctrl + Alt + V	BLF アイコンを縦に並べる

次のページに続く...

ショートカット	説明
Ctrl + Alt + R	新規 BLF グループの作成
Ctrl + Alt + B	新規 BLF グループ番号の作成
Ctrl + Alt + P	BLF グループ/メンバープロパティの編集

ディレクトリのショートカット

ショートカット	説明
Ctrl + S	新しいディレクトリの検索
Ctrl + C	選択したディレクトリエントリに発信する
Ctrl + P	選択したエントリのプロパティを表示する
Shift + Enter	選択したエントリの検索項目の詳細を表示する
Ctrl + E	選択したユーザーに電子メールを送信する
Ctrl + M	選択したユーザーにテキストメッセージを送信する
Ctrl + I	選択したユーザーにインスタントメッセージを送信する
Ctrl + Y	ディレクトリの表示
Ctrl + F	会議の表示
Ctrl + U	ユーザーエントリの表示/非表示
Ctrl + G	グループエントリの表示/非表示
Ctrl + D	ディレクトリエントリの表示/非表示

保留通話のショートカット

ショートカット	説明
Ctrl + Alt + A	保留通話に応答する
Ctrl + Alt + L	一番保留時間の長い通話に応答する
F8	保留通話で会議を作成する
Ctrl + Alt + T	保留通話を転送する
Ctrl + Alt + P	BLF グループ/メンバープロパティの編集

キューモードのショートカット

ショートカット	説明
Shift + F1	キュー 1 からコールピックアップする
Shift + F2	キュー 2 からコールピックアップする
Shift + F3	キュー 3 からコールピックアップする
Shift + F4	キュー 4 からコールピックアップする
Shift + F5	キュー 5 からコールピックアップする
Shift + F6	キュー 6 からコールピックアップする
Shift + F7	キュー 7 からコールピックアップする
Shift + F8	キュー 8 からコールピックアップする

ツールのショートカット

ショートカット	説明
Shift + Ctrl + F4	会議室 1
Shift + Ctrl + F5	会議室 2
Shift + Ctrl + F1	ドア 1 のリリース
Shift + Ctrl + F2	ドア 2 のリリース
Shift + Ctrl + F3	ダイヤルパッド
Ctrl + V	ボイスメールに発信

パークスロットのショートカット

ショートカット	説明
Alt + F1	パークスロット 1 の通話をパーク/パーク解除する
Alt + F2	パークスロット 2 の通話をパーク/パーク解除する
Alt + F3	パークスロット 3 の通話をパーク/パーク解除する
Alt + F4	パークスロット 4 の通話をパーク/パーク解除する
Alt + F5	パークスロット 5 の通話をパーク/パーク解除する
Alt + F6	パークスロット 6 の通話をパーク/パーク解除する
Alt + F7	パークスロット 7 の通話をパーク/パーク解除する
Alt + F8	パークスロット 8 の通話をパーク/パーク解除する
Alt + F9	パークスロット 9 の通話をパーク/パーク解除する
Alt + F10	パークスロット 10 の通話をパーク/パーク解除する
Alt + F11	
	パークスロット 11 の通話をパーク/パーク解除する
Alt + F12	パークスロット 12 の通話をパーク/パーク解除する
Shift + F9	パークスロット 13 の通話をパーク/パーク解除する
Shift + F10	パークスロット 14 の通話をパーク/パーク解除する
Shift + F11	パークスロット 15 の通話をパーク/パーク解除する
Shift + F12	パークスロット 16 の通話をパーク/パーク解除する

関連リンク

[メニューと制御](#) (10 ページ)

第 3 章: 通話を処理する

このセクションでは、アプリケーションによって提供される主な通話処理制御について説明します。

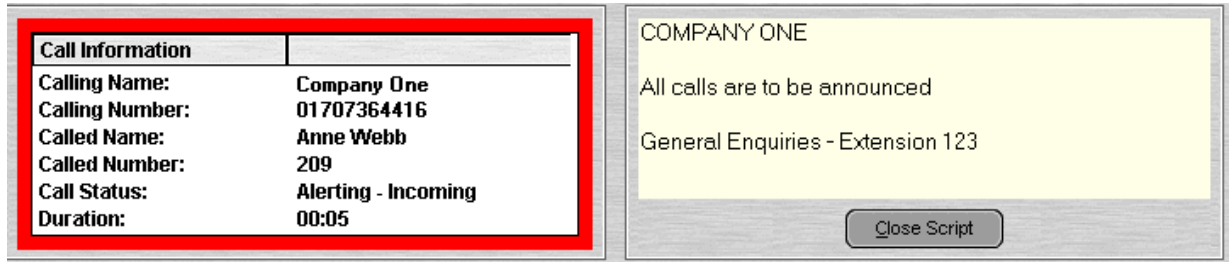
関連リンク

- [着信通話に应答する](#) (21 ページ)
- [DTMF 番号をダイヤルする](#) (22 ページ)
- [通話を保留する](#) (22 ページ)
- [通話をパークまたはパーク解除する](#) (23 ページ)
- [パーク保留通話を取得する](#) (24 ページ)
- [通話を呼び戻す](#) (24 ページ)
- [通話履歴と BLF/保留通話パネルとの間で表示を切り替える](#) (24 ページ)
- [キューを監視する](#) (25 ページ)
- [通話タグテキストを追加する](#) (26 ページ)
- [制御されたドアを開く](#) (27 ページ)
- [通話に割り込みする](#) (27 ページ)
- [テキストメッセージを送信する](#) (28 ページ)
- [インスタントメッセージを送信する](#) (28 ページ)
- [電子メールを送信する](#) (29 ページ)
- [通話をページする](#) (30 ページ)
- [通話を録音する](#) (31 ページ)
- [ボイスメールメッセージを取得する](#) (31 ページ)

着信通話に应答する

このタスクについて

着信通話を受信すると、[発信] パネルが赤の枠線で示され、発信者に関する情報が表示されます。スクリプトファイルが着信通話に関連付けられている場合、右側の通話パネルにスクリプトが表示されます。



手順

1. 通話に応答するには、次のいずれかを行います。
 - 入力を押します。
 - **(↑)** をクリックします。
 - [アクション] > [応答] をクリックします。
 - 自分の電話を使用している場合は、ハンドセットを持ち上げます。
 - [発信] パネルでダブルクリックします。

通話に応答すると、発信者情報が緑の枠線で示されます。

2. スクリプトが表示され、それを削除する場合は、[スクリプトの終了] をクリックするか入力をもう一度押します。

関連リンク


[通話を処理する](#) (21 ページ)

DTMF 番号をダイヤルする

このタスクについて

通話中にコンソールのダイヤルパッドを使用して DTMF 番号をダイヤルできます。

手順

1. 通話中に、[ツール] > [ダイヤルパッド] をクリックします。または、 をクリックします。
2. [DTMF ダイヤル] を選択します。

ダイヤルしている番号が、現在接続している DTMF 番号の通話に送信されます。

関連リンク


[通話を処理する](#) (21 ページ)

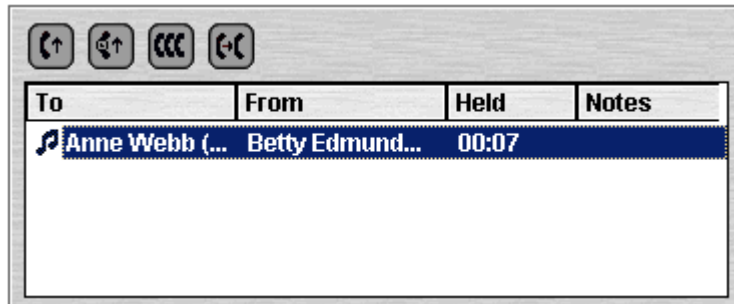
通話を保留する

このタスクについて

別のタスクを実行できるように、通話を保留にすることができます。

手順

1.  をクリックするか F4 を押します。
1つの操作で現在の通話を保留して次の通話に応答するには、F7 を押します。
[保留通話パネル] には、すべての保留通話のリストが表示されます。



2. 対応する列ヘッダーをクリックすると、このリストを並べ替えることができます。
3. リスト内の行をクリックして、応答または転送する通話を選択します。
4. 必要に応じてパネル上部のアイコンを使用します。

関連リンク

[通話を処理する](#) (21 ページ)

通話をパークまたはパーク解除する

このタスクについて

その他のタスクを処理するために通話をパークすることができます。たとえば、着信通話の発信者が他のユーザーと緊急で話す必要があるときに、発信先が対応できない場合があります。その場合は通話をスロット 1 にパークし、発信先を呼び出し、スロット 1 で通話に応答するように伝えることができます。

通話はオペレータに返送されるまでの時間パーク保留されます。パーク時間の詳細については、システム管理者に連絡してください。

16 個のパークスロットを使用できます。通話のパークスロットのいずれかにパーク保留されると、ボタンラベルにその通話に関する情報が表示されます。パークスロットが空いているときは、ボタンラベルにパークスロット番号が表示されます。通話がいつ応答され、いつ終了したかをオペレータ全員が確認できます。パーク保留通話には、すべてのユーザーが応答できます。

手順

1. 通話への接続中に、空いている [パークスロット] ボタンをクリックして、そのスロットに通話をパークします。
パーク保留通話では、通話の発信元番号などの通話に関する情報が表示されます。
2. 通話をパーク解除するには、通話のパークスロットにパーク保留されているときに、該当する [パークスロット] ボタンをクリックすると、通話をパーク解除できます。

関連リンク

[通話を処理する](#) (21 ページ)

パーク保留通話を取得する

このタスクについて

通話をパークすると、スロット番号がわかっているユーザーなら誰でも通話に応答できます。

手順

パーク保留通話に応答するには、次のいずれかを行います。

- デフォルトのショートコード、*38*N#（Nをパークスロット番号と置き換え）をダイヤルします。
- コンソールユーザーのパークスロットボタンに、同じパークスロット番号が設定されている場合は、そのボタンにパーク保留通話が表示されます。ユーザーはそのボタンをクリックして、通話をパーク解除できます。
- プログラム可能なボタンを搭載した Avaya 電話機では、ボタンをプログラムして、特定のパークスロット番号に対応させることができます。ボタンは、通話はそのパークスロットにパーク保留されていることを示し、このボタンを押すと通話をパーク解除できます。

関連リンク

[通話を処理する](#) (21 ページ)

通話を呼び戻す

このタスクについて

呼び出され、別の場所で応答した通話など、コンソールに表示された最後の着信通話の呼び戻しを試みることができます。通話が間違った番号に転送されたり、未応答のまま引き続き呼び出されている可能性がある場合に通話を呼び戻します。

コンソールユーザーのグループで作業する場合は、自分宛てに配信され、その他のユーザーの1人が応答した通話を、呼び戻し機能によって呼び戻すことができます。

手順

F6を押すか [アクション] > [通話の呼び戻し] をクリックします。

関連リンク

[通話を処理する](#) (21 ページ)

通話履歴と BLF/保留通話パネルとの間で表示を切り替える

このタスクについて

コンソールの通話履歴または BLF/保留通話パネルに表示を切り替えることができます。

手順

[ビュー] > [通話履歴] をクリックします。

関連リンク

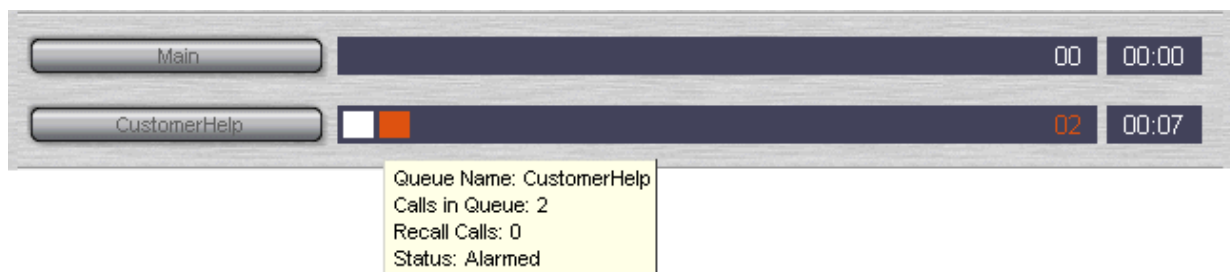
[通話を処理する](#) (21 ページ)

キューを監視する

このタスクについて

ハントグループにはキューを設定できます。応答待ちの通話数が、応答可能なエージェント数よりも多いとき、その他の通話はキューに登録されます。最大 8 つのハントグループキューを監視するようにコンソールを設定できます。

キューに保留された通話数は棒グラフで示されます。



通話の総数は棒グラフの横に表示されます。アラームしきい値を超えていない場合は、各通話は白のボックスで示されます。キューの通話数がアラームしきい値を超えている場合は、しきい値を超えている通話がこはく色のボックスで示されます。

通話がキューで待機する最長時間は、グラフの横にあるテキストボックスに示されます。通話がキューに登録されると、時間が更新されます。最長待機時間のアラームしきい値を超えていない場合は、時間が白で表示されます。最長待機時間のアラームしきい値を超えている場合は、時間の表示がこはく色に変わります。

手順

キューに関する情報を表示するには、アクティブな [キュー通話] バーの上にマウスポインタを移動します。

次の情報が表示されます。

- [キュー名]
- [キュー待機中の通話]
- [通話の再発信]
- [ステータス]

関連リンク

[通話を処理する](#) (21 ページ)

[キュー待機通話に応答する](#) (26 ページ)

キュー待機通話に応答する

このタスクについて

コンソールオペレータは、キュー待機通話に応答できます。ハントグループのメンバーでなくとも通話に応答できます。

手順

1. [キュー名] ボタンをクリックするか、Shift + F1から Shift + F8を押します。
キュー内の最初の通話がユーザーに配信されます。
2. 通常どおりに通話に応答します。

関連リンク

[キューを監視する](#) (25 ページ)

通話タグテキストを追加する

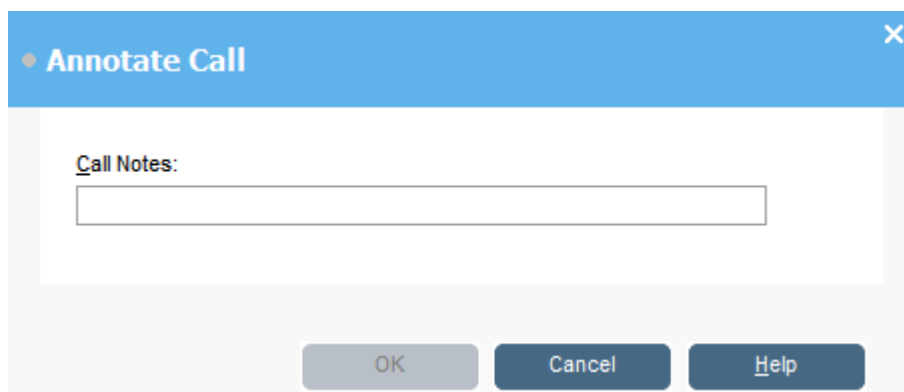
このタスクについて

短いテキスト文字列を任意の通話に追加できます。この機能は通話のタグ付けと呼ばれます。テキストは転送されても通話時に引き続き表示され、通話を受信している内線電話のディスプレイに表示されます。テキストは通話履歴にも記録されます。

コンソールを使用して、発信時や転送時に通話タグを追加できます。また、以下の手順を使用して、通話の接続時に通話タグを追加できます。

手順

1. 通話の発信または転送時に、[アクション] > [通話のコメント] をクリックするか F11 を押します。



2. [通話メモ] フィールドにメモを入力します。
カンマ以外の英数字を使用します。
デフォルトではテキストの長さは最大 16 文字ですが、システム管理者は長さを変更できます。
3. [OK] をクリックします。

関連リンク

[通話を処理する](#) (21 ページ)

制御されたドアを開く

このタスクについて

席を離れずに、制御されたドアを開くことができます。たとえば、ローディングベイのドアを制御するリレーに、電話交換機を接続できます。他のユーザーがローディングベイへのアクセスを必要とするとき、ドアをロック解除してエントリを許可できます。

このオプションは、ドア名を設定するまで使用できません。

最大2つのドアを制御できます。デフォルトでは、ドアは5秒間リリースされます。

手順

1. [ツール] > [ドアのエントリ] をクリックします。
2. 必要なドア名をクリックして、ドアをリリースします。

関連リンク


[通話を処理する](#) (21 ページ)

通話に割り込みする

このタスクについて

コールイントルージョンは、割り込みする権限があり、その他の内部の担当者が割り込みを許可している場合にのみ使用できます。イントルージョンを設定するには、システム管理者に連絡してください。

手順

1. ディレクトリパネルでユーザーを検索します。
2. [アクション] > [イントルージョン] をクリックするか F9 を押します。
3. ユーザーと話します。
通話中の両方のユーザーに自分の声が聞こえます。
4. 通話を終了するには、次のいずれかを行います。
 -  をクリックします。
 - [アクション] > [通話の終了] をクリックします。
 - 終了を押します。

関連リンク

[通話を処理する](#) (21 ページ)

テキストメッセージを送信する

このタスクについて

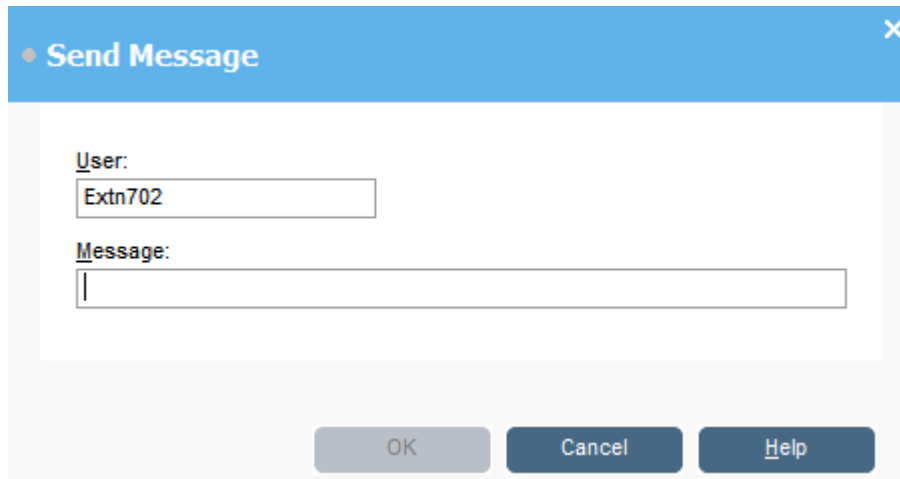
短いテキストメッセージをユーザーに送信できます。メッセージはほとんどの Avaya 電話機のディスプレイに表示されます。この機能は通話の割り込みに比べ中断は少なくなります。[メッセージの送信] 後の動作は、ユーザーの電話機のタイプやユーザーが通話中かどうかによって異なります。

デフォルトでは、メッセージの最大長は 16 文字ですが、長さはシステム管理者が設定できません。

Avaya DS Port ディスプレイ電話にメッセージが送信されると、電話のメッセージランプが点灯します。電話が対応可能か、通話中かによって次の操作が実行されます。電話が対応可能な場合は、メッセージテキストが表示されます。通話中の場合は、ユーザーの通話完了後にテキストが表示されます。

手順

1. ディレクトリ内でメッセージを送信するユーザーを検索します。
2. [アクション] > [メッセージの送信] をクリックするか、Ctrl + M を押します。



ユーザーの内線番号フィールドに、ディレクトリから情報が入力されます。

3. [メッセージ] フィールドにテキストを入力します。
4. [OK] をクリックします。

関連リンク

[通話を処理する](#) (21 ページ)

インスタントメッセージを送信する

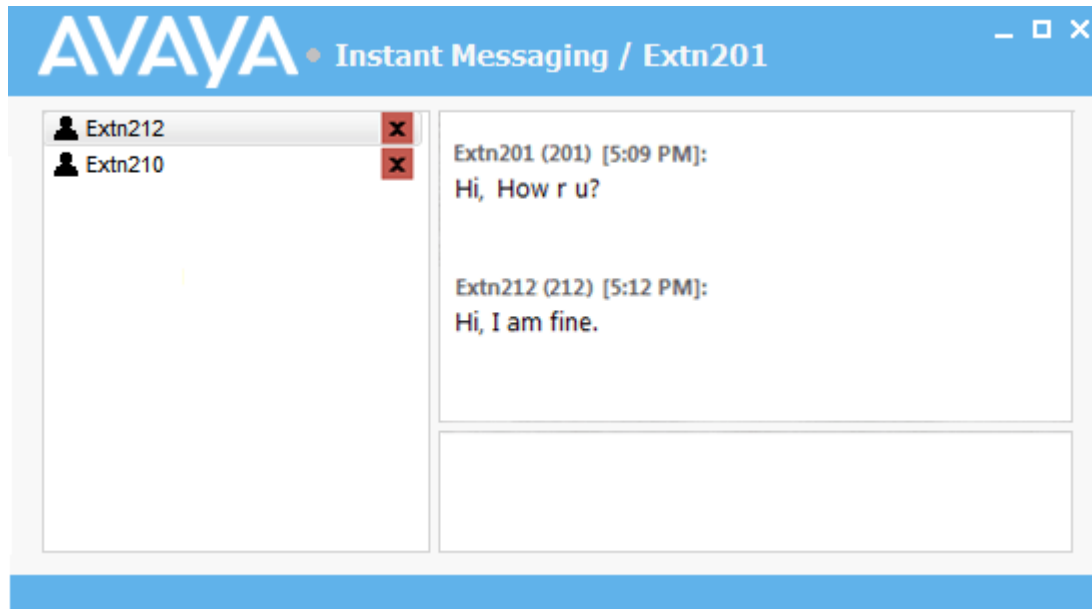
このタスクについて

コンソールはインスタントメッセージをサポートするように設定できます。有効になると、ディレクトリを使用して、インスタントメッセージを選択したり、その他のユーザーに送信したりできます。

その他のユーザーも、インスタントメッセージをサポートする Avaya アプリケーションを使用している必要があります。

手順

1. [ディレクトリ] ペインで、該当するユーザーを検索します。
2. ユーザーを右クリックして、[インスタントメッセージの送信] を選択するか `Ctrl + I` を押します。



3. ウィンドウ下のボックスにメッセージを入力して、[送信] をクリックします。
4. インスタントメッセージウィンドウとコンソール間は、いずれの操作も中断することなく、切り替えることができます。

インスタントメッセージウィンドウを閉じると、現在のチャットセッションは終了します。

関連リンク

[通話を処理する](#) (21 ページ)

電子メールを送信する

同じ PC に Microsoft Outlook をインストールしている場合は、コンソールを使用して、ディレクトリのユーザーに電子メールを送信できます。

手順

1. [ツール] > [電子メールの送信] をクリックするか、`Ctrl + E` を押します。
電子メールのメッセージフォームが開きます。
2. 必要な詳細を入力して、通常どおりに電子メールを送信します。

関連リンク


[通話を処理する](#) (21 ページ)

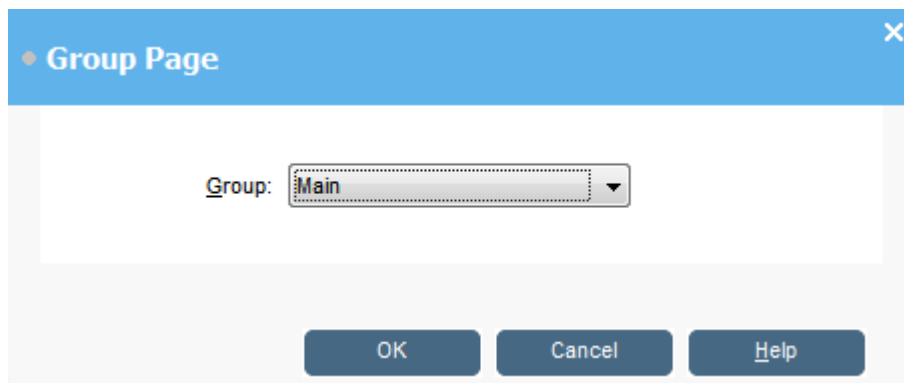
通話をページする



このタスクについて

ページ機能を使用して、メッセージをグループのメンバーに一斉配信できます。たとえば、着信通話の発信者が他のユーザーと緊急で話す必要があるときに、相手が見つからない場合があります。その通話をパーク保留して、その通話に回答するように伝えるメッセージを一斉配信します。使用されていない、ハンズフリースピーカー付きのすべての電話内線番号で、ページ（呼び出し）が流れます。

手順

1. 一斉配信メッセージを送信するには、次のいずれかを行います。
 -  をクリックします。
 - [アクション] > [ページ] をクリックします。
 - F10を押します。



2. メッセージを一斉配信するグループを選択します。
3. [OK] をクリックします。
4. メッセージが流れます。
5. メッセージが完成したら、次のいずれかを行います。
 -  をクリックします。
 -  をクリックします [アクション] > [通話の終了]
 - 終了を押します。

関連リンク

[通話を処理する](#) (21 ページ)

通話を録音する


このタスクについて

通話全体または通話の一部を録音できます。

- 録音は Voicemail Pro がインストールされたシステムでのみサポートされています。
- 通話が保留またはパークされると、録音が一時的に停止します。もう一度その通話に接続すると、録音が再開します。
- 会議通話を録音する場合、発信者が会議に追加される際も録音は続行されます。

手順

1. 通話を録音するには、次のいずれかを行います。

-  をクリックします。
- [アクション] > [通話の記録] をクリックします。
- F5 を押します。

デフォルトでは、会話はユーザーのボイスメールボックスに録音されます。

2. 録音を終了するには、上記の手順を繰り返します。

関連リンク

[通話を処理する](#) (21 ページ)

ボイスメールメッセージを取得する

このタスクについて

コンソールのステータスバーは、メールボックスに新規メッセージがあることを示します。

手順

1. 新規メッセージ数が表示されるエリアをダブルクリックするか、Ctrl + V を押します。
ボイスメールサーバーに接続されます。
2. 自分の内線番号を使用している場合は、# を押し、その他の場合は、自分の内線番号を入力して # を押します。
3. ボイスメールのパスワードを入力して # を押します。

メールボックスに正常にログインすると、メッセージについて説明するアナウンスが流れます。

関連リンク

[通話を処理する](#) (21 ページ)

第 4 章: 通話を転送する

コンソールの主な役割の 1 つは、発信者を必要な転送先に転送することです。

関連リンク

[通話に応答しないで転送する](#) (32 ページ)

[拡張転送を実行する](#) (33 ページ)

[ボイスメールに通話を転送する](#) (33 ページ)

[話中の内線番号への転送を待機する](#) (34 ページ)

ブラインド転送を実行する

ブラインド転送は、転送先と話したり、転送先の応答の有無を確認することなく通話を転送する場合に使用します。

手順



通話を転送するには、次のいずれかの方法を使用します。

- F2 キーを押します。転送先を選択して [ダイヤル] (Alt + D) をクリックします。
- [アクション] > [通話の転送] をクリックします。転送先を選択して [ダイヤル] (Alt + D) をクリックします。
- ディレクトリパネル内の内線番号に通話をドラッグアンドドロップします。
- 必要な BLF に通話をドラッグアンドドロップします。

通話に応答しないで転送する

発信者の名前または番号を認識している場合は、応答しないでその通話を転送できます。この方法での転送を「ブラインド転送」と呼びます。この設定で、不在着信通話が返送されるように設定できます。通話が返送されると、通話の詳細パネルに (不応答) と表示されます。

手順

1. [検索] フィールドに、転送先の内線番号を入力します。
2. 転送する番号と一致する番号をクリックしてから、 をクリックします。または、検索結果の一致が 1 つに絞られたら、 をクリックします。

着信通話は転送先の内線番号に転送され、画面からクリアされます。




関連リンク

[通話を転送する](#) (32 ページ)

拡張転送を実行する

拡張転送は、転送先に相談し、通話に応答するか確認して、発信者を転送する前に通話の承諾を受ける場合に使用します。

手順

- ディレクトリの [検索] フィールドに、内線番号またはユーザー名を入力します。
- 内線番号が対応可能な場合は、ディレクトリパネルの  をクリックするか F12 を押します。発信通話のプログレストーンが聞こえます。元の通話は保留になります。
 - 着信通話が転送先で承諾された場合は、 をクリックするか Ctrl + T を押して転送を完了します。
 - ユーザーが着信通話を受信しない場合は、 をクリックするか終了を押して相談通話を終了します。通話の保留を解除すると、元の発信者に戻すことができます。
- 転送先の内線番号が話中の場合は、発信者に待機するかどうかを尋ねることができます。転送先が話中の間待機するかを確認します。

関連リンク

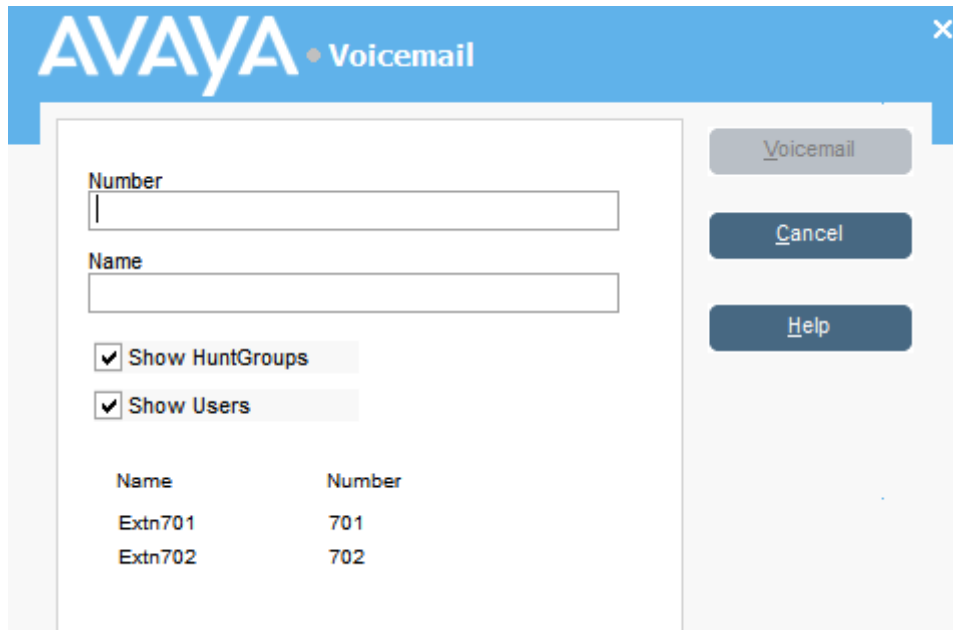
[通話を転送する](#) (32 ページ)

ボイスメールに通話を転送する

発信者がメッセージを残したい場合は、ユーザーまたはグループのボイスメールに直接転送できます。

手順

1. F3を押すか [アクション] > [ボイスメールの転送] をクリックします。



The screenshot shows the AVAYA Voicemail interface. It features a search form with the following elements:

- Number**: A text input field.
- Name**: A text input field.
- Show HuntGroups**: A checked checkbox.
- Show Users**: A checked checkbox.
- Buttons**: Voicemail, Cancel, and Help.
- Table**: A table with columns 'Name' and 'Number'.

Name	Number
Extn701	701
Extn702	702

2. 必要なディレクトリを選択します。
[ハントグループの表示] と [ユーザーを表示] ラジオボタンを選択することもできます。
3. [名前] フィールドに名前を入力していきます。
4. 内線番号が [番号] フィールドに表示されたら、[ボイスメール] をクリックします。
ディレクトリパネルから内線番号を選択してから F3を押すこともできます。

関連リンク

[通話を転送する](#) (32 ページ)

話中の内線番号への転送を待機する

このタスクについて

通話を転送する内線番号が、コンソールに話中と表示されている場合は、その内線番号が空き状態になるまで、転送を待機するよう通話をキュー待機にできます。これにより、転送通話のボイスメールへの送信や、転送先の話中転送設定の実行を回避できます。

このプロセスでは、対象の内線番号のパーク Id (この内線番号と単一の 0 から 9 の番号) を使用してシステムで通話をパークします。

手順

1. まだ応答していない場合は、着信通話に応答します。
2. 転送先が空き状態になるまで転送を待機するかどうか尋ねます。

3. 同意する場合は、Ctrl + B を押します。通話がキュー待機中になり、転送先の内線番号が空き状態になるまで待機します。
4. 転送先の内線番号が空き状態になると、通話は黄色の枠が付いたコンソールに戻されます。通話が戻された理由がテキストで示されます。通話の詳細で、次の [理由] まで下にスクロールします。

[理由]	説明
[タイムアウト]	通話の待機が電話システムのパークタイムアウト（デフォルトでは 5 分）を超えると、通話が転送元に再発信されます。呼に応答します。引き続き待機が必要な場合は、Ctrl + B を押すと通話が再度パークされます。
[使用可能]	転送先は現在、別の通話に応答できます。通話に応答し、通常の拡張またはブラインド転送を実行するか、Ctrl+R を押して、通話に応答せずに直ちにブラインド転送できます。

関連リンク

[通話を転送する](#) (32 ページ)

第 5 章: 通話を発信する

手順

発信するには次のいずれかの方法を使用します。

- 電話機からダイヤルします。
- 特定の BLF をダブルクリックして、関連付けられた番号のスピードダイヤルを使用します。
- ディレクトリエントリを検索して選択し、☰➡ をクリックするか、F12を押します。
- ☰➡ をクリックするか、F12を押して [発信] 画面を表示します。


関連リンク

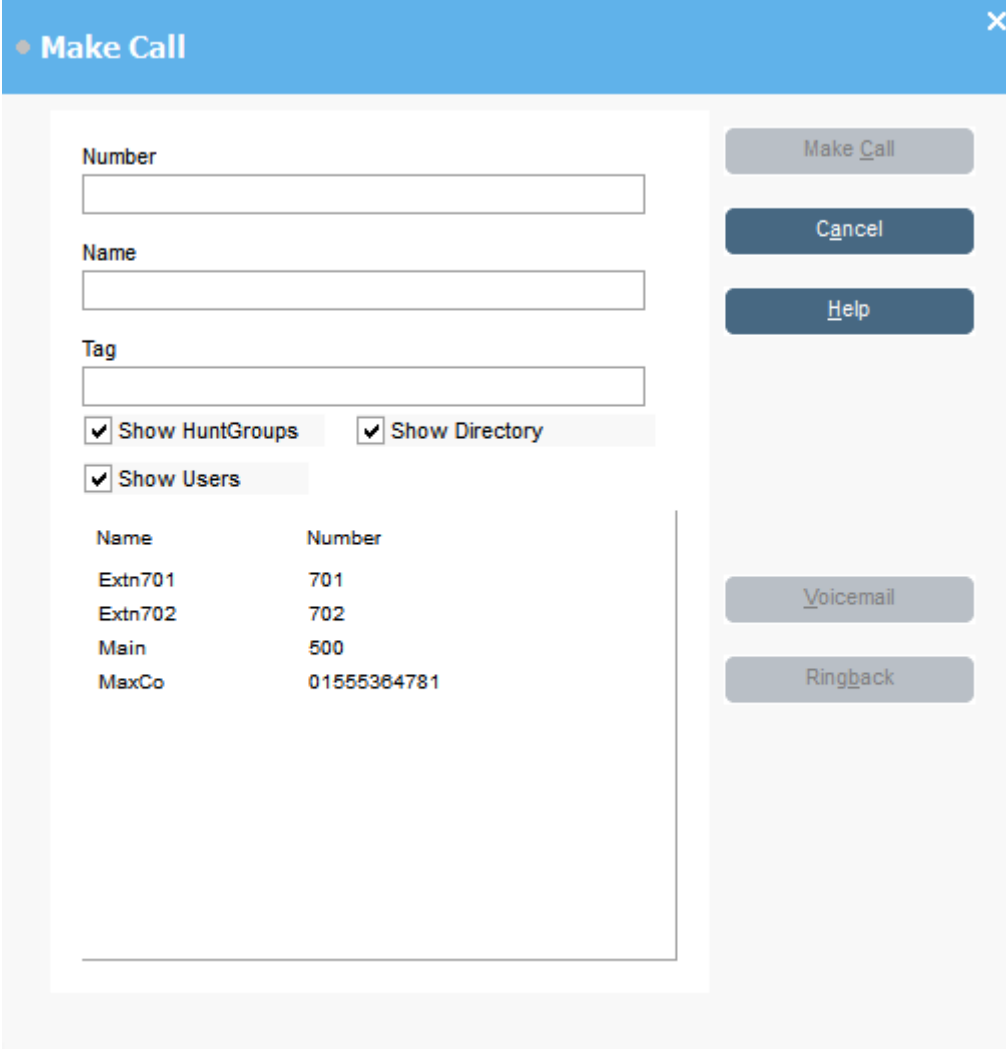
[発信画面を使用して発信する \(37 ページ\)](#)

[ダイヤルパッドを使用して発信する \(38 ページ\)](#)

[スピードダイヤルに BLF アイコンを使用する \(38 ページ\)](#)

発信画面を使用して発信する 手順

1.  をクリックするか F12 を押します。



Make Call

Number

Name

Tag

Show HuntGroups Show Directory

Show Users

Name	Number
Extn701	701
Extn702	702
Main	500
MaxCo	01555364781

Make Call
Cancel
Help
Voicemail
Ringback

2. 検索するディレクトリを選択します。複数のディレクトリを選択できます。
3. [名前] フィールドに名前を入力します。

入力したテキストに一致するエントリが表示されます。リストに使用する番号が表示されたら、それを1回クリックします。番号が[番号]フィールドに転送されます。一致した番号が1つのみの場合、その番号は自動的に[番号]フィールドに転送されます。


4. 必要に応じてタグメッセージを入力します。
5. 次から必要な操作を選択します。

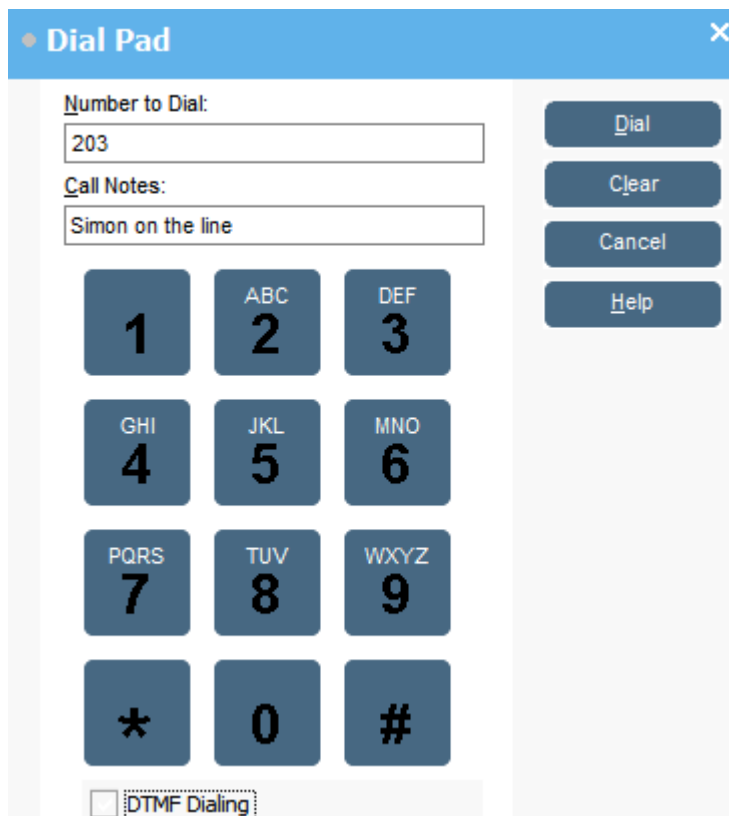
オプション	説明
[発信]	選択した番号に発信します。
[ボイスメール]	ユーザーにメッセージを残します。

オプション	説明
[リングバック]	内線番号が話中のときに、[リングバック] をクリックします。内線番号が空き状態になると、内線番号を呼び出します。

ダイヤルパッドを使用して発信する

手順

1. [ツール] > [ダイヤルパッド] をクリックするか  をクリックします。



2. 必要な電話番号を [ダイヤル番号を入力] フィールドに入力します。
[ダイヤルパッド] のダイヤル文字またはキーボードを使用します。
3. [通話メモ] エリアに、通話に関するメモを入力します。
通話メモを使用して、通話タグテキストを追加します。
4. [ダイヤル] をクリックして通話を開始します。

スピードダイヤルに BLF アイコンを使用する

手順

必要なアイコンをダブルクリックするか、右クリックして [通話] を選択します。

関連リンク

[通話を発信する](#) (36 ページ)

第 6 章: 会議

このセクションでは、会議を開始および管理するさまざまな方法について説明します。

関連リンク

[保留通話で会議を作成する](#) (40 ページ)

[会議を表示する](#) (40 ページ)

[ユーザーを会議に追加する](#) (41 ページ)



[会議室の制御を使用する](#) (41 ページ)

保留通話で会議を作成する

このタスクについて

複数の通話を保留にして、保留中の通話で会議を開始できます。これは、3 名または 4 名の参加者との小規模なアドホック会議に便利です。会議室を使用すると大規模な会議を設定できません。

手順

1. 発信し、各電話を保留します。
2.  ボタンを押します。
3. 会議を終了して通話を終了する場合は  をクリックします。

関連リンク

[会議](#) (40 ページ)

会議を表示する

このタスクについて

[ディレクトリ] パネルを使用して、電話システムに現在の会議を表示できます。リストされる会議には、その他のユーザーが開始したアドホック会議や、コンソール会議があります。

手順

[ディレクトリ] パネルの  をクリックします。

コンソール会議では、会議名とホストがリストされます。その他の会議では、会議名のみが表示されます。

関連リンク


[会議](#) (40 ページ)

ユーザーを会議に追加する

このタスクについて

電話システムで実行中の会議に通話を追加できます。

手順

1. 通話に応答、またはユーザーに通話を発信します。
2. [ディレクトリ] パネルの  をクリックすると、現在の会議が表示されます。
3. 必要な会議をクリックします。
4. [アクション] > [会議に追加] をクリックします。

関連リンク

[会議](#) (40 ページ)

会議室の制御を使用する

メインツールバーの **1** と **2** ボタンは、2 つの会議室を表します。会議室を使用して、複数の参加者との会議を開始できます。

注：会議室名が作成されていないと、ボタンを利用できません。「[会議室に名前を付ける](#) (63 ページ)」を参照してください。

会議の参加者は次のアイコンで表されます。

未招待



招待済み



参加済み



辞退済み



応答不可



関連リンク

[会議](#) (40 ページ)

[会議室を使用する](#) (42 ページ)

[会議室の表示を変更する](#) (43 ページ)

[会議室アイコンの配置を変更する](#) (44 ページ)

[ユーザーのステータスを変更する](#) (44 ページ)

会議室を使用する

このタスクについて

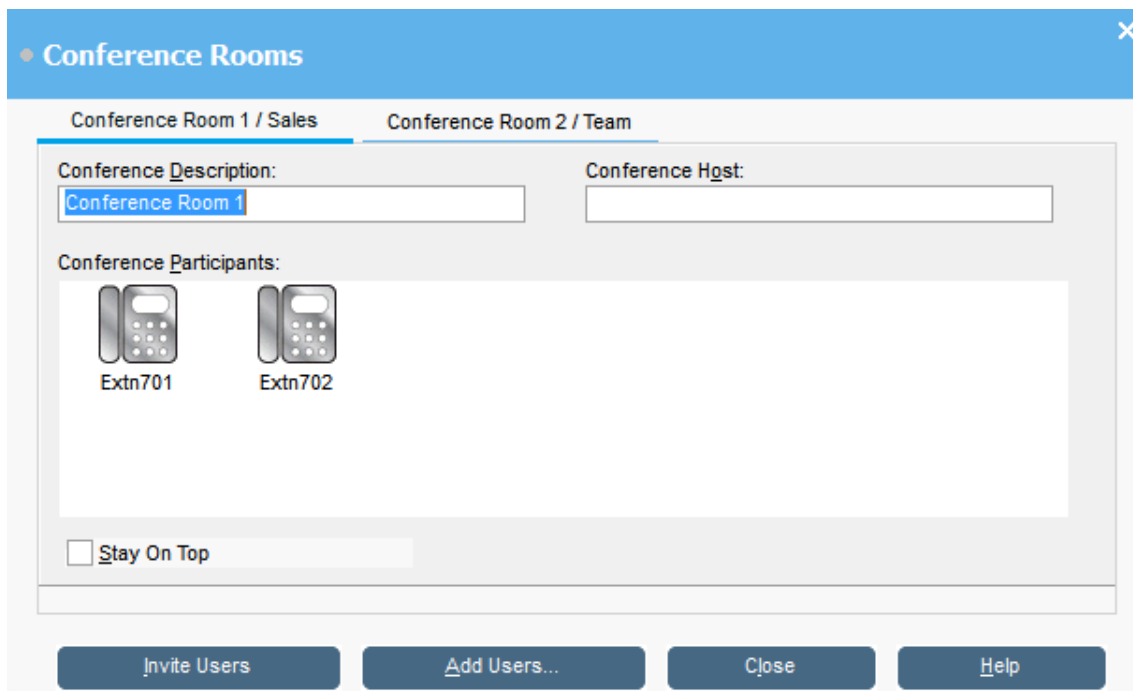
メインツールバーの **1** と **2** ボタンは 2 つの会議室を表します。この会議室を使用して、複数の参加者との会議を開始できます。

会議ボタンが利用できる場合、会議を作成できます。ボタンが利用できない場合は、会議室名が作成されていません。「[会議室に名前を付ける \(63 ページ\)](#)」を参照してください。

手順

1. **1** または **2** をクリックします。

会議室が使用中の場合、ウィンドウの BLF に代理人ステータスが表示されます。会議室が現在使用されていない場合、ウィンドウは空白になります。



2. 新しい会議を作成するには、[会議の説明] フィールドに会議の件名を入力します。件名はフィールドにのみ表示されます。
3. [会議ホスト] フィールドに、会議をリクエストしたユーザーの名前を入力します。
[ディレクトリ] パネルに現在のシステムの会議を表示すると、その名前が表示されます。
4. 会議のユーザーを入力します。
 - a. [ユーザーの追加] をクリックします。
 - b. ディレクトリリストからユーザーを選択します。
 - c. ユーザーを誤って追加した場合は、そのユーザーの BLF を右クリックして、[削除] を選択します。

5. 次のいずれかの方法でユーザーを会議に招待します。

- **自動招待**：ボイスメールシステムを使用してユーザーを自動的に招待するには、[参加者の招待]をクリックします。BLF アイコンが黄色の枠線付きで表示されます。各ユーザーが呼び出され、会議に招待されます。ボイスメールサーバーでは、使用できる接続数に応じて、最大5つのバッチでユーザーが招待されます。ユーザーが応答すると、会議への参加に招待されます。会議アイコンが自動的に変化し、ユーザーの応答が表示されます。ユーザーは次の方法で応答できます。

このオプションは Voicemail Pro でのみ使用可能です。

- [1] を押すと招待を承諾します。
- [2] を押すと招待を辞退します。
- [3] を押すと応答不可を示します。

- **手動招待**：ユーザーを手動で招待するには、各ユーザーを右クリックして [通話] を選択します。
 - 招待したユーザーが承諾した場合は、[操作] メニューから [会議 1 に追加] または [会議 2 に追加] のいずれかをクリックします。
 - ユーザーが出席できない、または招待を辞退した場合は、通話で BLF を右クリックし、それに応じてステータスを変更して代理人の応答を記録します。

6. 会議が開催されたら、[会議 1 に追加] または [会議 2 に追加] を使用してその他のユーザーを追加できます。

BLF を [会議] ウィンドウにドラッグアンドドロップして、ユーザーを会議室に追加できます。内線番号と外線番号の両方を表す BLF を使用できます。

関連リンク

[会議室の制御を使用する](#) (41 ページ)

会議室の表示を変更する

手順

1. [会議室] ウィンドウを右クリックします。
2. ポップアップメニューから [ビュー] を選択します。

利用可能な表示タイプは次のとおりです。

- 大アイコン
- 小アイコン
- アイコンリスト
- 詳細

関連リンク

[会議室の制御を使用する](#) (41 ページ)

会議室アイコンの配置を変更する

手順

1. [会議室] ウィンドウで右クリックします。
2. ポップアップメニューから [並べ替え] を選択します。

次の配置オプションがあります。

- 名前
- 番号
- ステータス

関連リンク

[会議室の制御を使用する](#) (41 ページ)

ユーザーのステータスを変更する

手順

1. ユーザーの BLF を右クリックします。
2. [ステータスの変更] を選択します。
3. 必要なステータスを選択します。

関連リンク

[会議室の制御を使用する](#) (41 ページ)

第 7 章: ディレクトリを使用する

ディレクトリは発信する連絡先を表示するために使用されます。

関連リンク

[ディレクトリを使用する](#) (45 ページ)

[ディレクトリエントリのプロパティを編集する](#) (47 ページ)

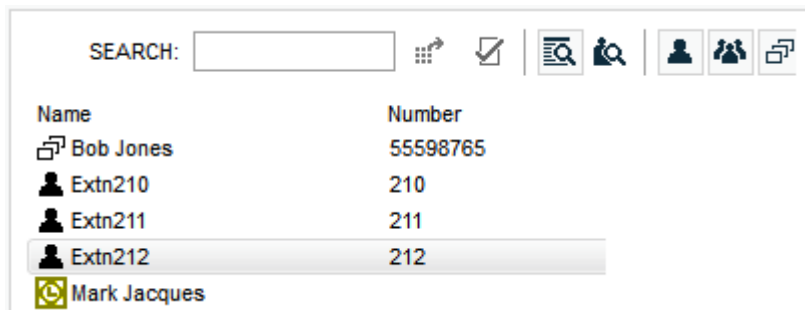
[ローカルディレクトリエントリを追加または編集する](#) (48 ページ)

[ハントグループのステータスを変更する](#) (49 ページ)

[ユーザーステータスを変更する](#) (50 ページ)

ディレクトリを使用する

右側のコンソールパネルには通常、電話の名前と番号のディレクトリが表示されます。これには、電話システムのディレクトリエントリ、コンソール固有のローカルディレクトリ、Outlook の連絡先を含めることができます。



電話システムディレクトリへの変更は 30 分間隔で自動的に更新されます。また、ディレクトリを使用して手動で検索を行う場合にも更新されます（最大 5 分間隔）。





ディレクトリの制御

これらの制御を使用して、ディレクトリパネルに表示される情報を選択できます。

	選択したエントリの発信 ：選択したディレクトリエントリに通話を発信します。
	選択したエントリの編集 ：ディレクトリエントリのプロパティを編集します。表示される設定メニューはエントリのタイプによって異なります。
	ディレクトリアイテムの表示 ：選択した連絡先/会議/その他の情報の詳細の表示とディレクトリの表示とを切り替えます。





[次のページに続く...](#)

ディレクトリを使用する

	アクティブな会議の表示 ：ディレクトリパネルを使用して、電話システムによってホストされている会議を表示します。
	ユーザーの表示/非表示 ：表示されるディレクトリ連絡先のリストの電話システムのユーザーを表示または非表示にします。
	グループの表示/非表示 ：表示されるディレクトリ連絡先のリストの電話システムグループを表示または非表示にします。
	ディレクトリ連絡先の表示/非表示 ：表示されるディレクトリ連絡先のリストのその他の連絡先を表示または非表示にします。










ディレクトリアイコン

これらのアイコンは、ディレクトリに表示される各連絡先のタイプを示します。

	ユーザー ：電話システムのユーザー。
	ハントグループ ：電話システムのハントグループ。
	ディレクトリ ：電話システムのディレクトリまたはコンソールのローカルディレクトリのディレクトリエントリ。
	Outlook 連絡先 ：コンソールと同じ PC で実行している Microsoft Outlook の連絡先。

ディレクトリエントリの詳細

検索の残りの一致が1つのみの場合、または特定のエンTRIESをダブルクリックした場合、ディレクトリはそのエンTRIESの詳細表示に切り替わります。表示する情報はコンソール設定から設定できます。

Property	Value
 Name:	Anne Webb
 Number:	209
 Busy Status:	Idle
 Do Not Disturb Status:	Off
 Login Status:	Logged In
Group Status:	
 Main	Out of Group
 Sales	In Group
 CustomerHelp	In Group
Absent Message:	
 New Voice Mail Messages:	2
Forwarding Status:	
Forward Unconditional:	Off
Forward On No Answer:	Off
Forward On Busy:	Off
Follow Me:	Off
Forward Hunt Group Calls:	Off

標準のディレクトリのリストに戻るには、[検索] ボックスからテキストを削除します。または [ディレクトリ] > [新規検索] (Ctrl + S) を選択します。

関連リンク




[ディレクトリを使用する \(45 ページ\)](#)

ディレクトリエントリのプロパティを編集する

このタスクについて

[ディレクトリエントリのプロパティ] ウィンドウを使用して、選択したエンタリのプロパティを編集できます。


すべてのディレクトリエントリには、エンタリタイプを示すアイコンが付いています。

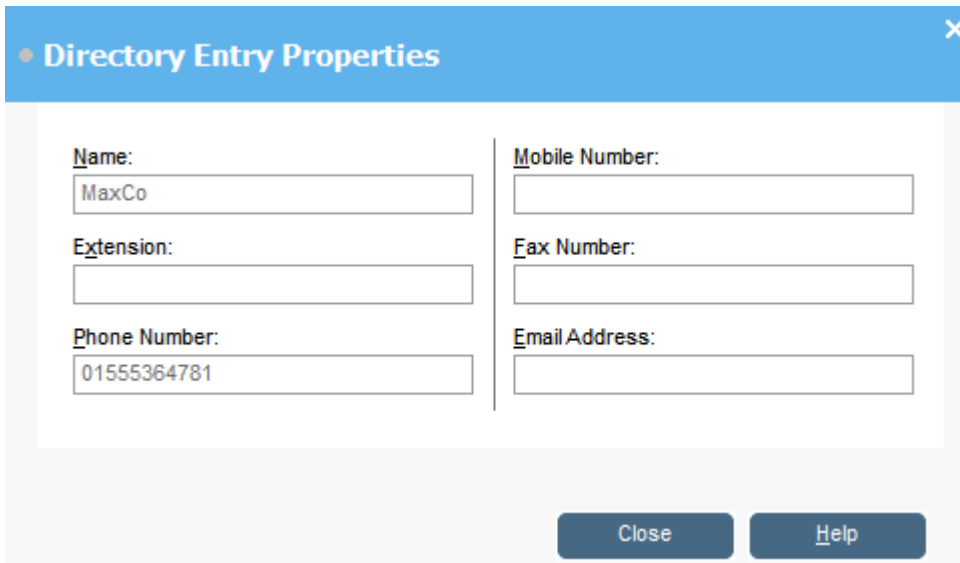
-  ユーザーを示す
-  ディレクトリエントリを示す
-  ハントグループを示す

* 注

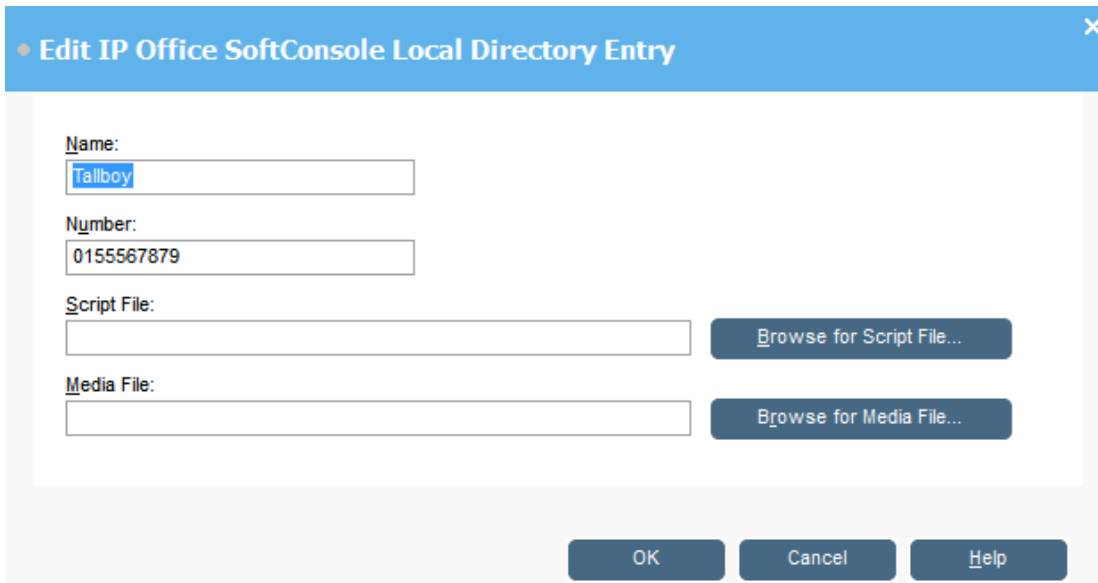
コンソールに表示される設定は、ユーザーまたはグループが選択された時点での設定です。設定はその後、ユーザーの電話からなど、別の方法で設定を更新した場合、既存の設定を閉じて再度開くまで表示されません。

手順

1. ディレクトリのエンタリをクリックします。
2.  をクリックします。
3. ディレクトリエントリをダブルクリックすると、このパネルにプロパティが表示されます。
4. 詳細を表示するには、プロパティをダブルクリックします。開かれるフォームは、電話システムディレクトリとローカルコンソールディレクトリのどちらの番号かによって異なります。
 - [ディレクトリエントリのプロパティ] フォームに電話システムの名前と番号が表示されます。これらは、外線ダイヤルおよび着信通話の発信者の番号との照合にも使用されます。電話システムディレクトリのエンタリは、すべてのユーザーが電話のディレクトリ機能を使って利用できます。電話システムディレクトリ番号に使用されるフィールドは、[名前] と [電話番号] のみとなります。これらはコンソールからは変更できません。



- [IP Office SoftConsole ローカルディレクトリエントリの編集] ウィンドウに、発信ダイヤルと、名前を着信通話と照合するためのローカルコンソールディレクトリが表示されます。電話システムディレクトリとコンソールディレクトリの両方に一致した名前が存在すると、コンソールディレクトリの名前が使用されます。



関連リンク


[ディレクトリを使用する](#) (45 ページ)

ローカルディレクトリエントリを追加または編集する

このタスクについて

[着信] タブから、新しいエントリを作成したり、既存のローカルディレクトリエントリのプロパティを編集したりできます。

手順

1.  をクリックします。
2. [着信] タブを選択するか [ツール] > [基本設定] > [着信] を選択します。
3. 新しいエントリを追加するには、[追加] をクリックします。
4. 既存のエントリを編集するには、エントリを選択して [編集] をクリックします。
5. [名前] フィールドで、エントリに関連付ける名前を入力または編集します。
6. [番号] フィールドに、ディレクトリエントリを選択したときにダイヤルする電話番号を入力します。この番号は、着信通話に対する照合にも使用されます。
7. [スクリプトファイル] フィールドで、スクリプトファイル名 (.txt または .rtf ファイル) を入力または参照して、ディレクトリエントリに関連付けます。着信通話がディレクトリエントリ番号に一致すると、スクリプトがディレクトリパネルに表示されます。

- [メディアファイル] フィールドで、メディアファイル名 (.wav ファイル) を入力または参照して、ディレクトリエントリに関連付けます。着信通話がディレクトリエントリ番号に一致すると、ファイルがコンソール PC によって再生されます。

関連リンク

[ディレクトリを使用する](#) (45 ページ)

ハントグループのステータスを変更する


このタスクについて

[サービス中] と [サービス終了] のハントグループのステータスを変更できます。

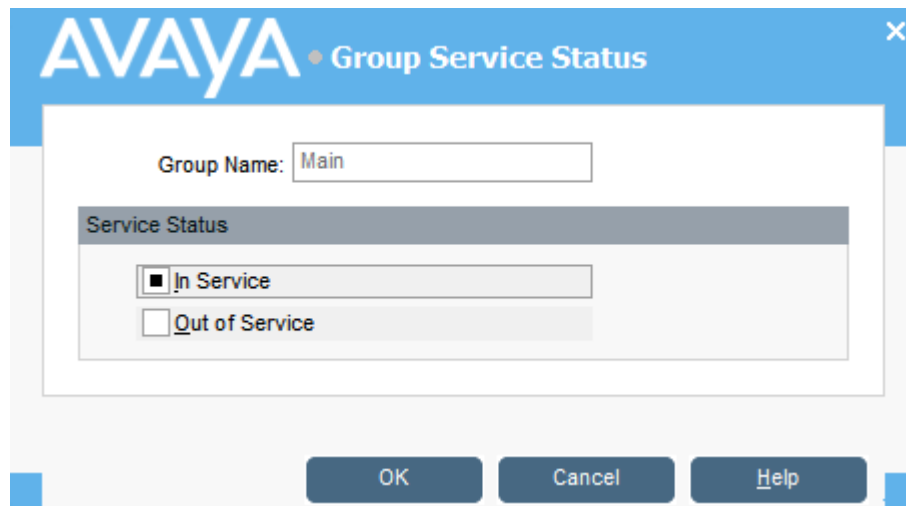
* 注

コンソールに表示される設定は、ユーザーまたはグループが選択された時点での設定です。設定はその後、ユーザーの電話からなど、別の方法で設定を更新した場合、既存の設定を閉じて再度開くまで表示されません。

手順

- [ディレクトリ] パネルの  をクリックします。
- をクリックします。

電話システムの設定に応じて、ハントグループのステータスを変更できます。[サービス終了] 通話は別の転送先またはボイスメールのいずれかに移動します。デフォルトでは、この機能は使用できません。第 3 のステータス設定である [夜間サービス] は、時刻の設定や特定ダイヤルを使用して、自動的に設定されます。




関連リンク

[ディレクトリを使用する](#) (45 ページ)

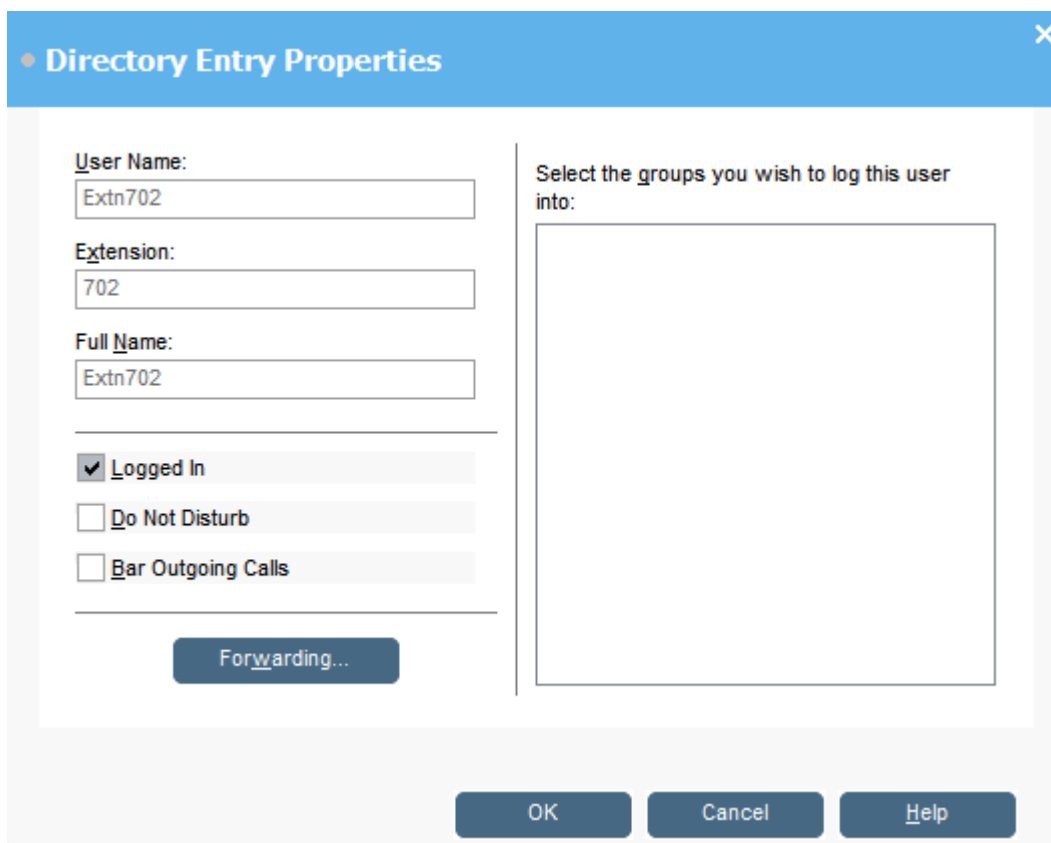
ユーザーステータスを変更する

ディレクトリからユーザーのステータスを変更できます。

手順

1. [ディレクトリ] パネルの  をクリックします。
2. をクリックします。
3. ユーザーの次のオプションを変更できます。

オプション	説明
[応答不可]	ユーザーが応答不可ステータスになっているかどうかを示します。
[外線発信の禁止]	ユーザーは通話を発信できません。
[転送中]	クリックすると不在転送設定が表示されます。
[グループサービスのステータス]	ユーザーが所属するハントグループのリスト。グループにチェックマークが付いている場合は、ユーザーはグループに属しています。



• Directory Entry Properties

User Name:

Extension:

Full Name:

Logged In

Do Not Disturb

Bar Outgoing Calls

Forwarding...

Select the groups you wish to log this user into:

OK Cancel Help

関連リンク

- [ディレクトリを使用する \(45 ページ\)](#)
- [不在転送ステータスを変更する \(51 ページ\)](#)
- [モバイルツイニングを設定する \(52 ページ\)](#)
- [フォロワーミーの動作 \(53 ページ\)](#)

[無条件転送の動作](#) (54 ページ)

[話中転送/不応答転送の動作](#) (55 ページ)

不在転送ステータスを変更する

このタスクについて

ユーザーの不在転送ステータスを表示したり、変更したりすることができます。着信通話を内線または外線の電話番号に転送できます。転送先の電話番号を入力して、すべての通話または外線通話のみのどちらをリダイレクトするかを選択できます。

不在転送には次の 4 つのタイプがあります。

- フォローミー
- 無条件転送
- 話中転送
- 不応答転送


コールアピランスでは、話中転送は、すべてのコールアピランスボタンが話中の場合にのみ使用されます。

転送先の電話番号を入力して、すべての通話または外線通話のみのどちらをリダイレクトするかを選択できます。

注

コンソールに表示される設定は、ユーザーまたはグループが選択された時点での設定です。設定はその後、ユーザーの電話からなど、別の方法で設定を更新した場合、既存の設定を閉じて再度開くまで表示されません。

手順

1. [ディレクトリ] パネルの  をクリックします。
2. をクリックします。

3. [転送中] をクリックします。

4. 転送先の電話番号を該当するフィールドに入力します。

ディレクトリリストから番号を選択することもできます。内線番号をフォローミーの転送先として入力する必要があります。一部の不在転送オプションでは電話システムの設定が必要でした。たとえば、ユーザーが通話を発信することができない場合があります。詳細については、システム管理者に連絡してください。

5. 番号フィールド内で右クリックします。
6. 一覧から必要な電話番号を選択します。
7. [追加] をクリックします。

関連リンク

[ユーザーステータスを変更する \(50 ページ\)](#)

モバイルツイニングを設定する

システムでツイニングが有効になると、着信では内線番号とツイニングされた外線番号で着信音が鳴ります。たとえば、ユーザーの内線番号と携帯電話で着信音が鳴ります。通話は、内線番号と携帯電話のいずれかで応答できます。システム管理者に確認してください。モバイルツイニングはライセンス付き機能です。

このタスクについて

転送オプションが選択されている場合、外部電話と、通話の転送先の内線番号の両方で着信音が鳴ります。


アカウントコードが使用されている場合、外部の電話で通話に応答するとアカウントコードが入力できなくなります。

この機能 Do Not Disturb が選択されている場合、内線番号に発信した発呼者にはビジートーンが再生されます。外部の電話では着信音は鳴りません。発信者が DND 例外リストに追加されている場合は、内部電話でのみ着信音が鳴ります。ユーザーは DND 例外リストに番号を追加できません。システム管理者に確認してください。

もし Follow Me オプションが選択されている場合は、通話の転送先の内線番号でのみ着信音が鳴ります。外部の電話番号で着信音は鳴りません。

別のアプリケーションを使用して、またはユーザーの電話からなど、別の方法で設定を更新すると、コンソールに値がすでに表示されている場合は、その値が自動的に更新されることはありません。コンソールディレクトリには、ユーザー/グループが選択された時点での値が表示されます。

手順

1. [ディレクトリ] パネルの  をクリックします。
2. をクリックします。
3. [転送中] をクリックします。
4. [モバイルツイニング] を選択します。
5. [モバイルツイニング] フィールドに、ユーザーの内線番号にツイニングする電話番号を入力します。スペースなしで電話番号を入力します。
6. [OK] をクリックして変更を保存します。

関連リンク

[ユーザーステータスを変更する](#) (50 ページ)

フォローミーの動作

フォローミー転送を選択すると、すべての通話が指定した内線番号に転送されます。この機能を使用すると、自分の内線番号から退席していても別の内線番号で応答できる場合は、通話を一時的にリダイレクトできます。社内の内線番号を転送先として入力する必要があります。

フォローミーは次のように動作します。

- 通話は、元の内線番号から発信できます。元の内線番号で受信できる通話は、フォローミーの転送先の内線番号から発信された通話に限定されます。
- 元の内線番号に関連付けられたスピードダイヤルは、通話が別の番号に転送されていることを示すものではありません。
- 不在メッセージを設定すると、そのテキストが発信者に表示されます。転送先の内線番号で休暇のテキストがアクティブになっている場合、不在メッセージが優先されるため、休暇のテキストは表示されません。

不在転送設定はフォローミー動作に影響します。

次の不在転送オプションはフォローミーの動作に影響します。

[無条件転送]	設定は無視されます。
---------	------------

次のページに続く...

ディレクトリを使用する

[話中転送]	転送先の内線番号が話中の場合、通話は話中転送の転送先に転送されます。転送先の内線番号で応答がない場合、利用可能な場合はボイスメールに通話が転送されます。
[不応答転送]	転送先の内線番号で応答がない場合、不応答転送設定は無視され、利用可能な場合はボイスメールに通話が転送されます。

シナリオ

鈴木太郎さん（内線 206）がフォローミーを使用して、自分宛のすべての通話を内線番号 207 に転送するとします。鈴木さんに着信通話が入ります。内線番号 207 の状況に応じて、次の動作が実行されます。

シナリオ	話中転送/不応答転送	転送なし
内線番号 207 が話中です。	通話は鈴木さんの話中転送内線番号に転送されます。	通話は鈴木さんのボイスメールに転送されます。
内線番号 207 で応答がありません。	通話は鈴木さんのボイスメールに転送されます。	通話は鈴木さんのボイスメールに転送されます。

関連リンク

[ユーザーステータスを変更する \(50 ページ\)](#)

無条件転送の動作

無条件転送を選択して、転送先番号を入力すると、すべての通話が内線番号または外線番号（有効な場合）にリダイレクトされます。外線番号に転送できるかどうかを判断するには、システム管理者に確認してください。

無条件転送は次のように動作します。

- お使いの内線番号から通話を発信できます。通話の転送時に受信できる通話は、転送先番号から発信した通話に限定されます。
- 不在メッセージを設定すると、テキストが発信者に表示されます。転送先の内線番号で休暇のテキストがアクティブになっている場合は、不在メッセージが優先されるため、休暇のテキストは表示されません。

無条件転送の動作に影響する転送設定

次の不在転送オプションは無条件転送の動作に影響します。

[フォローミー]	無条件転送設定をオーバーライドします。
[ハントグループ通話の転送]	連続またはロータリー呼び出しモードに設定されているハントグループにのみ適用されます。システム管理者に確認してください。これには、[内線電話の転送] 設定に関係なく、ハントグループ宛の内線通話が含まれます。
[話中転送]	利用できません。
[不応答転送]	利用できません。

シナリオ

無条件転送	ハントグループ通話の転送	着信通話の不在転送	動作
はい	はい	はい	すべての通話は、無条件転送の転送先番号にリダイレクトされます。

次のページに続く...

無条件転送	ハントグループ通話の転送	着信通話の不在転送	動作
はい	はい	いいえ	ユーザーの内線番号で受信した外線通話とハントグループ通話は、無条件転送の転送先番号にリダイレクトされます。
はい	いいえ	いいえ	外線通話は、転送先番号にリダイレクトされます。ハントグループ通話を含む内線通話は、ユーザーの内線番号に配信されます。

関連リンク

[ユーザステータスを変更する](#) (50 ページ)

話中転送/不応答転送の動作

話中転送/不応答転送を選択すると、通話は「話中転送/不応答転送」フィールドに入力した番号にリダイレクトされます。内線番号が話中または不応答の場合は、同じ番号が通話の転送に使用されます。

話中転送/不応答転送は次のように動作します。

- 初めて不応答転送を選択すると、内線電話の転送オプションが自動的に選択されます。内線電話の転送と不応答転送の選択を解除した場合、次に不応答転送を選択しても内線電話の転送オプションは自動的に選択されません。
- 不在メッセージを設定している場合、話中転送/不応答転送の転送オプションを選択すると、テキストが発信者に表示されます。転送先の内線番号で休暇のテキストがアクティブになっている場合、ユーザーの休暇のテキストが優先されるため、不在メッセージは表示されません。

シナリオ

話中転送	不応答転送	内線電話の転送	動作
はい	—	—	外線通話は、ユーザーの内線番号が話中の場合、指定した番号に転送されます。内線通話は、ユーザーのボイスメールが利用可能な場合はボイスメールに転送されます。
はい	—	はい	すべての通話は、ユーザーの内線番号が話中の場合、指定した番号に転送されます。
—	はい	—	外線通話は、ユーザーの内線番号が不応答の場合、指定した番号に転送されます。内線通話は、ユーザーのボイスメールが利用可能な場合はボイスメールに転送されます。
—	はい	はい	すべての通話は、ユーザーの内線番号が不応答の場合、指定した番号に転送されます。
はい	はい	—	外線通話は、ユーザーの内線番号が不応答、または話中の場合、指定した番号に転送されます。内線通話は、ユーザーのボイスメールが利用可能な場合はボイスメールに転送されます。
はい	はい	はい	すべての通話は、ユーザーの内線番号が不応答、または話中の場合、指定した番号に転送されます。

ディレクトリを使用する

関連リンク

[ユーザーステータスを変更する](#) (50 ページ)

第 8 章: 通話履歴を使用する

このセクションでは、コンソールの通話履歴表示の使用方法について説明します。通話履歴はアプリケーションを実行している PC のローカルに保存されます。そのため、コンソールで使用している電話に保存されている個別の通話ログとは異なります。

通話の詳細は、数日後に通話履歴から自動的に削除されます。「[一般的なコンソール設定](#) (73 ページ)」を参照してください。

関連リンク

[通話履歴を表示する](#) (57 ページ)

[通話履歴表示から発信する](#) (57 ページ)

[通話履歴をクリアする](#) (58 ページ)

通話履歴を表示する

手順

[ビュー] > [履歴] をクリックします。

[通話履歴] の詳細が、[BLF] / [保留通話] パネルに置き換わります。

関連リンク

[通話履歴を使用する](#) (57 ページ)

通話履歴表示から発信する

手順

通話履歴に表示される電話番号をダブルクリックします。

関連リンク

[通話履歴を使用する](#) (57 ページ)

通話履歴をクリアする

このタスクについて

通話の詳細は、数日後に通話履歴から自動的に削除されます。この期間は、コンソールの「通話履歴の保存期間（日）」設定で設定されます。「[一般的なコンソール設定 \(73 ページ\)](#)」を参照してください。

ただし、必要に応じて、次のように特定のタブまたはすべてのタブのすべての通話を手動で削除することができます。

手順

1. 通話履歴を右クリックします。
2. 現在のタブからすべての通話を削除するには、[クリア] を選択します。
3. すべてのタブからすべての通話を削除するには、[すべてのタブのクリア] を選択します。

関連リンク

[通話履歴を使用する \(57 ページ\)](#)

第 9 章: コンソールアプリケーションを設定する

このセクションでは、アプリケーションの表示形式と操作の設定に使用できるさまざまな制御について説明します。

コンソール設定

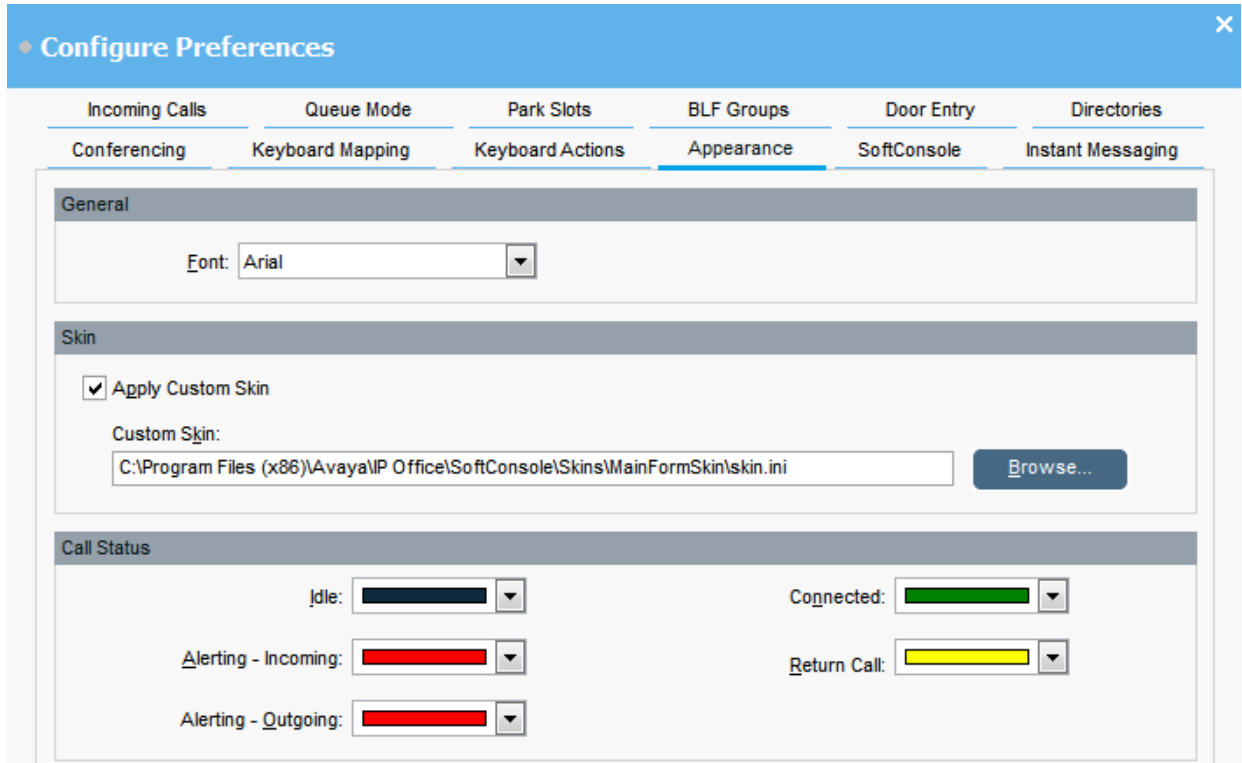
、 [基本設定] をクリックして該当するタブを選択すると、コンソール設定を設定または編集できます。

タブ	説明
[アピアランス]	コンソールアプリケーションの基本的な表示形式を変更します。たとえば、通話ステータスを示すフォントや色を変更できます。
[BLF グループ]	話し中ランプフィールド (BLF) のグループを作成、編集、削除します。グループの順番を並べ替えることもできます。
[会議]	会議室名を指定します。
[ディレクトリ]	ディレクトリ情報をディレクトリ表示に含めるか、個々のエントリのプロパティに含めるかを指定します。
[ドアのエントリ]	ドア名を指定します。ドア名を入力するまで、コンソールでドアを制御することはできません。
[着信]	必要に応じて、名前を着信通話に対応させることができます。対応する番号を使用して、通話中に特定のスクリプトやメディアファイルを再生できます。
[キーボード操作]	テキストまたは数字の入力を開始したときに実行されるデフォルトの動作をカスタマイズします。
[キーボードマップ]	キーボードショートカットを表示および変更します。
[パークスロット]	使用可能なスロットボタンと各ボタンに関連付けられる ID を指定します。
[キューモード]	最大 8 つのハントグループキューを設定および監視します。
[SoftConsole]	画面レイアウトに加えた変更をコンソールに保存する方法を設定します。ウィンドウを閉じるときのコンソールの動作を指定することもできます。
[インスタントメッセージ]	インスタントメッセージのサポートを設定します。

コンソールの表示形式をカスタマイズする

このタスクについて

コンソールアプリケーションの基本的な表示形式を変更できます。たとえば、通話ステータスを示すフォントや色を変更できます。



前提条件

カスタムスキンを使用する場合は、スキン定義ファイルが必要です。

手順

1. [基本設定] をクリックします。
2. [アピアランス] を選択します。
3. (オプション) [フォント] ドロップダウンメニューから新しいフォントを選択します。
4. (オプション) カスタムスキンを選択して使用する場合は、[カスタムスキンの適用] チェックボックスをオンにします。

スキンは、アプリケーションの表示形式全体を定義する一連のファイルです。デフォルトでは、その他のスキンは用意されていません。

[参照] をクリックしスキン定義ファイルをアップロードします。

5. (オプション) 通話ステータスの色を変更します。

通話ステータスごとに異なる色を選択できます。これらの色は、通話詳細パネルの枠内に表示されます。利用可能な通話ステータスオプションは次のとおりです。

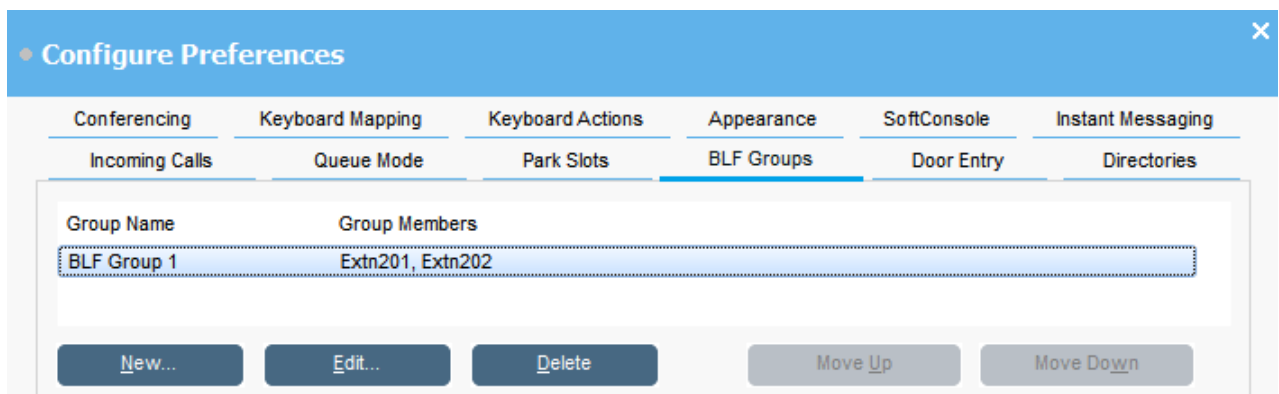
- [アイドル]
- [アラート - 着信]

- [アラート - 発信]
- [接続済み]
- [返信通話]

BLF グループと連携する

このタスクについて

話し中ランプフィールド (BLF) アイコンにより、ユーザーステータスとスピードダイヤルが一目で分かります。スピードダイヤルとしてのみ機能する、その他の番号のアイコンを追加することもできます。BLF アイコンをグループ化して、別の名前のタブに表示することもできます。



手順

1. [基本設定] をクリックします。
2. [BLF グループ] を選択します。
メニューには、各グループ名とそのグループのメンバー名が表示されます。
3. 新しい BLF グループを作成するには、次の手順に従います。
 - a. [新規] をクリックします。
[BLF] パネルの空白部分を右クリックして [新規] > [BLF グループ] を選択することもできます。
 - b. [BLF グループ名] に一意の名前を入力します。
 - c. [BLF グループ以外のメンバー] リストから必要なメンバーを選択します。
キーボードで Ctrl を押すと、一度に複数のメンバーを選択できます。
 - d. [追加] をクリックして、選択したメンバーを追加します。
 - e. [OK] をクリックして変更を保存します。
 新しい BLF グループがリストの最後に追加されます。
4. BLF グループを編集するには、次の手順に従います。
 - a. [編集] をクリックします。

- b. 必要に応じて、グループメンバーを追加または削除します。
- c. [OK] をクリックして変更を保存します。
5. 選択した BLF グループを削除するには、[削除] をクリックします。
6. リスト内の BLF グループの位置を変更するには、次の手順に従います。
 - a. 移動するグループを選択します。
 - b. 必要に応じて [上に移動] と [下に移動] をクリックします。

BLF パネル表示を変更する

手順

1. BLF パネルを右クリックして、[ビュー] を選択します。
2. 表示を選択します。

選択項目	説明
Ctrl + Alt + G	大アイコン
Ctrl + Alt + S	小アイコン
Ctrl + Alt + I	リストアイコン
Ctrl + Alt + D	詳細

3. アイコンの配置を変更するには、BLF パネルを右クリックして [並べ替え] を選択します。
4. アイコンの並べ替え方法を選択します。

選択項目	説明
Ctrl + Alt + N	名前の順序
Ctrl + Alt + M	番号の順序
Ctrl + Alt + U	ステータスの順序

5. 小さいアイコンまたは大きいアイコンのメッセージ表示を横に変更するには、Ctrl + Alt + H を押します。
6. 小さいアイコンまたは大きいアイコンのメッセージ表示を縦に変更するには、Ctrl + Alt + V を押します。

BLF グループにメンバーを追加する

このタスクについて

[メイン] ウィンドウ内の [BLF] パネルの BLF グループにメンバーを追加できます。

手順

1. 新しいメンバーを BLF グループに追加するには、次のいずれかの操作を行います。
 - BLF パネル内で右クリックして、[新規] を強調表示して、[BLF グループメンバー] をクリックします。
 - Ctrl + Alt + B を押します。

- BLF パネル内でダブルクリックします。

2. 新しいメンバーの [名前] と [番号] を入力します。
3. [OK] をクリックして、BLF パネルに戻ります。

会議室に名前を付ける

このタスクについて

コンソールがサポートする 2 つの会議室に名前を付けます。この名前は、会議室内にいる内部ユーザーの電話機ディスプレイに表示されます。

❗ 重要

会議室の機能は、会議室に名前が付けられるまで使用できません。

手順

1. 🖱️ [基本設定] をクリックします。
2. [会議] を選択します。
3. 各会議室に一意の名前を入力します。

各名前には最大 10 文字を使用できます。

ディレクトリ表示を設定する

Configure Preferences

Confferencing | Keyboard Mapping | Keyboard Actions | Appearance | SoftConsole | Instant Messaging

Incoming Calls | Queue Mode | Park Slots | BLF Groups | Door Entry | **Directories**

Directory Access

- IP Office SoftConsole Local Directory
- IP Office Directory
- Microsoft Outlook Contacts Folder

Display Fields for Search Results

- Name
- Extension
- Phone Number
- Busy Status
- Do Not Disturb Status
- Forwarding Status
- Forwarding Destination
- Forwarding Destination Status
- Mobile Number
- Fax Number
- Email Address
- Login Status
- Group Status
- Absent Message
- New Voice Mail Messages

ディレクトリアクセス

このセクションに表示されるオプションは、ユーザーとグループ以外のディレクトリ番号が取得される場所を示しています。

オプション名	説明
[IP Office SoftConsole ローカルディレクトリ]	コンソールアプリケーションによってローカルに保存されているディレクトリエントリを表示します。
[IP Office ディレクトリ]	電話システムに保存されているシステムディレクトリエントリを表示します。
[Microsoft Outlook 連絡先フォルダ]	このオプションにより、Outlook のアドレス帳エントリをディレクトリに含めることができます。 <ul style="list-style-type: none">• Outlook が同じコンピュータ上で実行されている必要があります。• Outlook が管理者権限で実行されている必要があります。

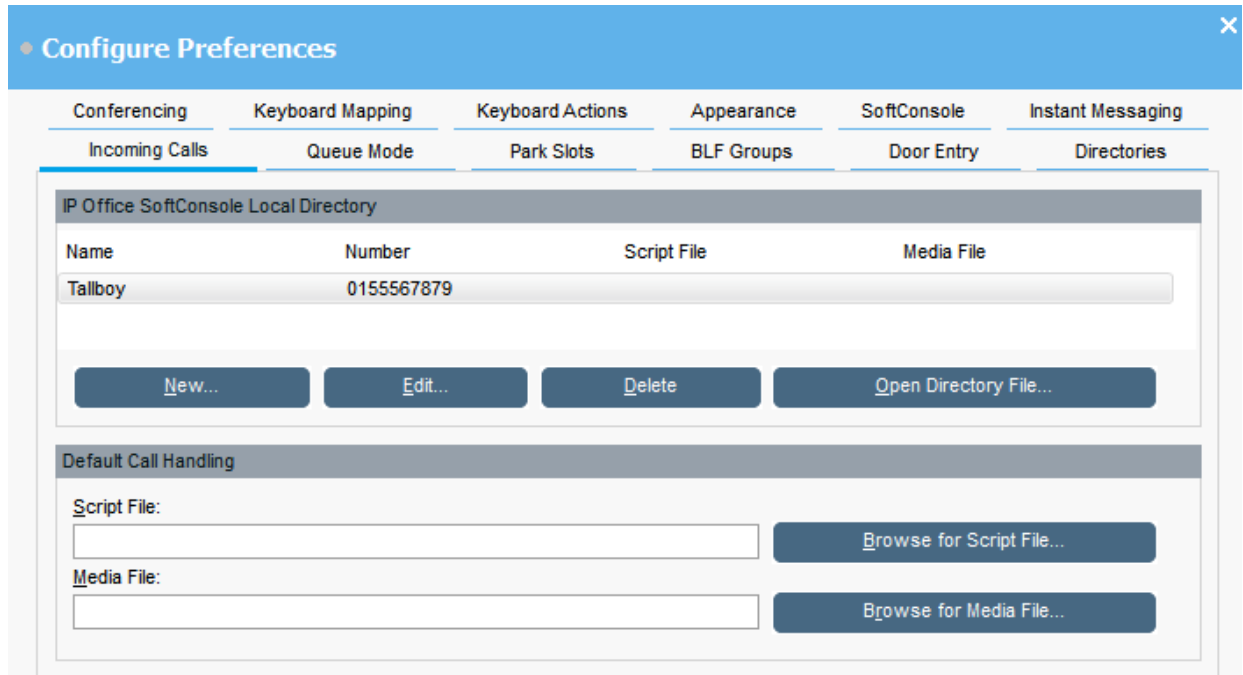
検索結果のディレクトリフィールド

ディレクトリ検索が個々のディレクトリエントリと一致すると、ディレクトリパネルにそのエントリに関する情報が表示されます。

コンソールのロケールディレクトリエントリを設定する

[着信] タブでは、ディレクトリパネルに表示されるディレクトリ名と番号をコンソールのローカルディレクトリとして設定できます。ディレクトリ番号を使用して、通話を発信したり、着信通話の名前を照合したりすることができます。

コンソールで一致する番号からの通話を受信したときに表示する特定のスクリプトや再生されるメディアファイルを関連付けることができます。デフォルトの通話処理では、デフォルトのスクリプトやデフォルトのサウンドファイルを設定できます。着信通話が、固有のスクリプトやサウンドファイルが割り当てられた特定の番号に一致しない場合に、これらの設定が適用されます。



IP Office SoftConsole ローカルディレクトリ :

このテーブルには、コンソールアプリケーションによって保存されている連絡先のローカルディレクトリが表示されます。

フィールド名	説明
[名前]	連絡先名。
[番号]	ディレクトリエントリの選択時にダイヤルされる電話番号。この番号は、着信通話に対する照合にも使用されます。
[スクリプトファイル]	スクリプトはディレクトリエントリに関連付けることができます。着信通話がディレクトリ番号に一致すると、スクリプトが [ディレクトリ] パネルに表示されます。スクリプトは、.TXT ファイルにも .RTF ファイルにもできます。
[メディアファイル]	サウンドファイルはディレクトリエントリに関連付けることができます。着信通話がディレクトリ番号に一致すると、ファイルがコンソール PC によって再生されます。ファイルは、.WAV ファイルです。

ボタン	説明
[新規]	新しいディレクトリエントリを追加します。
[編集]	選択したエントリを編集します。
[削除]	選択したエントリを削除します。
[ディレクトリファイルを開く]	コンソールのローカルディレクトリエントリを保存するために使用されるファイルを変更します。ウィンドウに選択したファイルのエントリがリストされます。

既定の通話処理：

これらのフィールドを使用して、スクリプトファイルやメディアファイルを、ディレクトリで指定された固有のスクリプトやメディアファイルがない通話に関連付けることができます。

フィールド名	説明
[スクリプトファイル]	スクリプトはディレクトリエントリに関連付けることができます。着信通話がディレクトリ番号に一致すると、スクリプトが [ディレクトリ] パネルに表示されます。スクリプトは、.TXT ファイルにも .RTF ファイルにもできます。
[メディアファイル]	サウンドファイルはディレクトリエントリに関連付けることができます。着信通話がディレクトリ番号に一致すると、ファイルがコンソール PC によって再生されます。ファイルは、.WAV ファイルです。

ドア名を入力する

このタスクについて

コンソールを使用して電話システムに接続されているドアを制御する前に、ドア名を入力する必要があります。

The screenshot shows the 'Configure Preferences' window with the 'Door Entry' tab selected. Under 'Door 1', the 'Name' field is empty and the 'Entry Code' field contains '1'. Under 'Door 2', the 'Name' field is empty and the 'Entry Code' field contains '2'.

手順

1. \ [基本設定] をクリックします。
2. [ドアのエントリ] を選択します。

3. [名前] に、ドアに使用する名前を入力します。

たとえば、ローディングベイへのドアには、「ローディングベイ」という名前を入力できます。

各ドア名の [エントリコード] には、1 または2 が事前に入力されます。この番号はアクティブにするドアリレーを示します。エントリコードは変更できません。

4. [OK] をクリックして変更を保存します。

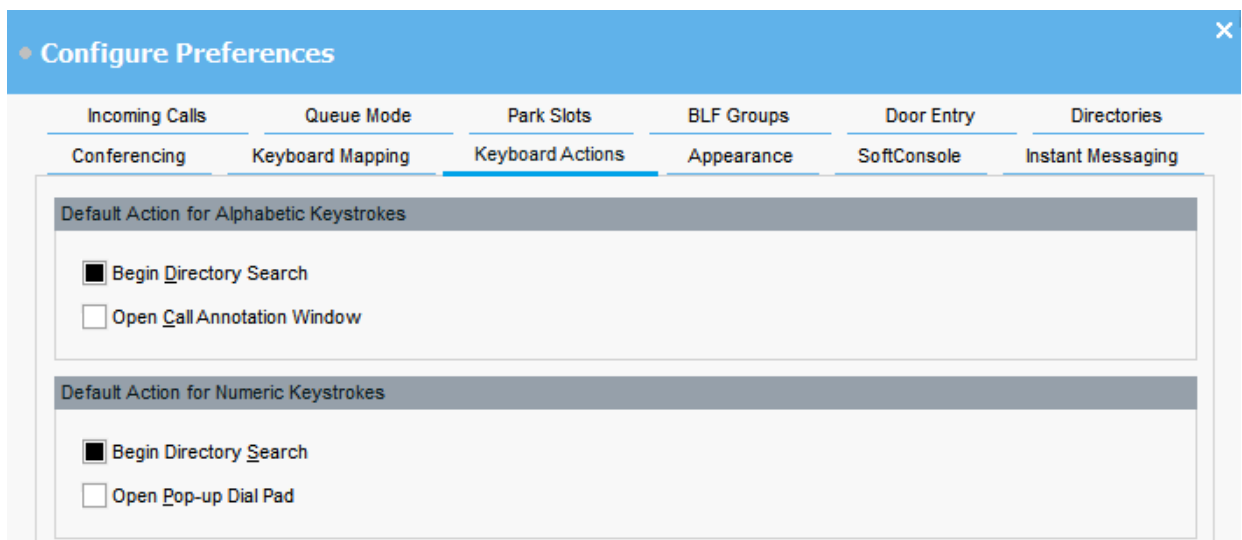
結果

これで [ツール] > [ドアのエントリ] からドアを開くことができます。その後、メニューから該当するドア名を選択できます。

キーボード操作を設定する

このタスクについて

英字または数字のキーボード文字を押し始めると、コンソールで実行される操作を指定できます。



前提条件

[通話メモの最大長] フィールドを変更する場合は、管理者モードでコンソールにログインする必要があります。

手順

1. \ [基本設定] をクリックします。
2. [キーボード操作] を選択します。
3. 英字キーの適用するデフォルトの操作を選択します。オプションは次のとおりです。
 - [ディレクトリ検索を開始]
 - [通話ボイスメモウィンドウを開く]

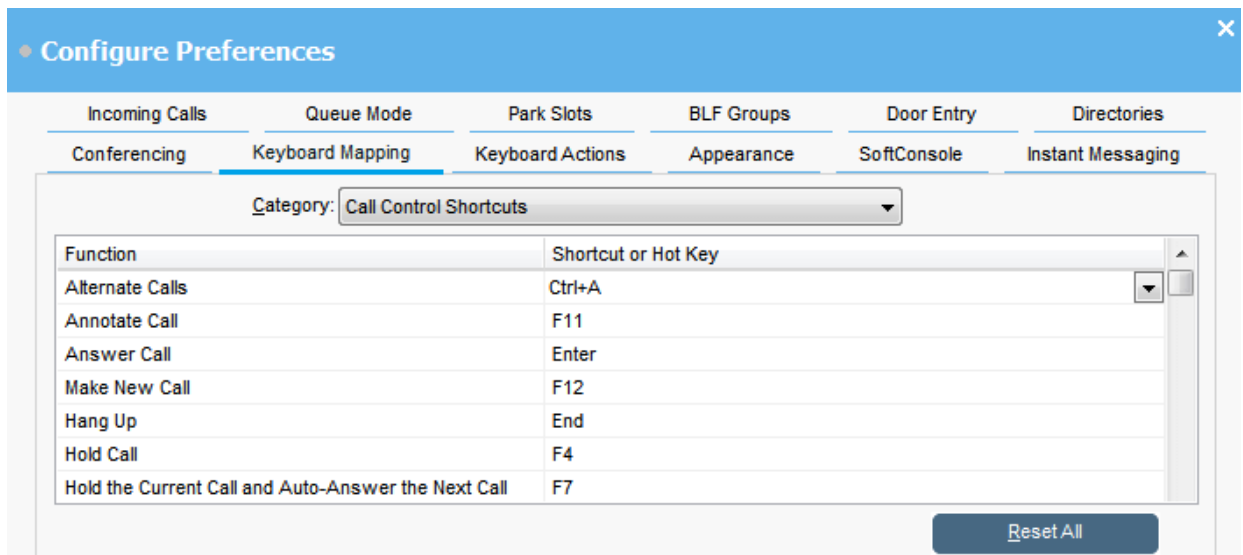
4. 数字キーの適用するデフォルトの操作を選択します。オプションは次のとおりです。
 - [ディレクトリ検索を開始]
 - [ポップアップダイヤルパッドを開く]
5. (オプション) 管理者モードの場合は、必要に応じて [通話メモの最大長] を変更します。

デフォルトの長さは 16 文字です。この値を大きくすると、すべての電話やアプリケーションで、メモが完全に表示されないことがあります。このフィールドで指定した長さは、他のユーザーの電話に送信するテキストメッセージにも適用されます。

キーボードショートカットを変更する

このタスクについて

コンソールのキーボードショートカットを表示および変更できます。



手順

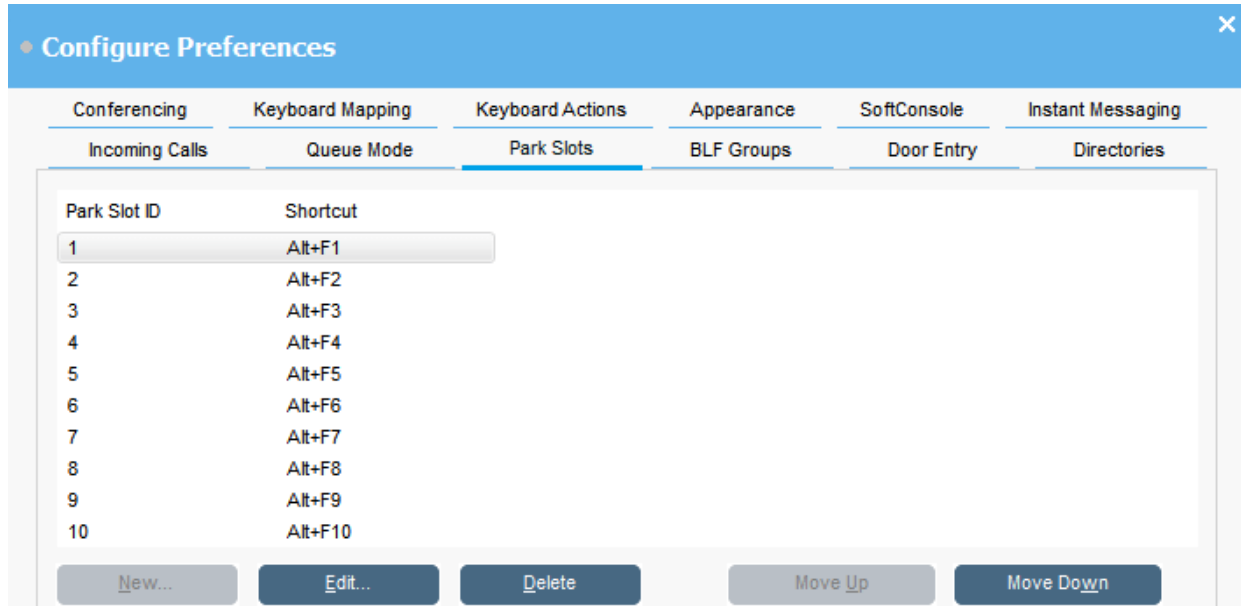
1. \ [基本設定] をクリックします。
2. [キーボードマップ] を選択します。
3. [カテゴリ] ドロップダウンメニューで、表示する一連のショートカットを選択します。
4. 特定のショートカットキーを変更するには、次を行います。
 - a. 現在のショートカットキーを選択します。
 - b. ドロップダウンメニューで新しいショートカットキーを選択します。

選択した新しいショートカットキーがすでに使用されている場合は、警告が表示されます。
5. すべてのショートカットキーをデフォルト設定にリセットするには、[すべてリセット] をクリックします。

パークスロットを設定する

このタスクについて

利用可能な [パークスロット] ボタンの数と各ボタンに関連付けられている ID を設定できません。



手順

1. [基本設定] をクリックします。
2. [パークスロット] を選択します。
3. パークスロットを追加または編集するには、次の手順に従います。
 - a. [新規] をクリックすると、新しいパークスロットを追加できます。
 - b. [編集] をクリックすると、選択したパークスロットを変更できます。
 - c. 英数字のパークスロット ID を入力または変更します。この ID には文字と数字を使用できますが、スペースは使用できません。

* 注

セキュアなパークスロットが必要な場合は、パークスロット ID をテキストで設定します。通常の電話ダイヤルを使用して通話のパークを解除することはできません。代わりに、同じテキストに設定されたアプリケーションの [パークスロット] ボタンを使用する必要があります。

- d. キーボードショートカットを入力して、特定のパークスロットに通話をパークまたはパーク解除できます。[キーボードマップ] タブでショートカットを編集することもできます。
4. 選択したパークスロットをリストから削除するには、[削除] をクリックします。
5. 設定されているパークスロットの順序を変更するには、次の手順に従います。
 - a. 移動するパークスロットを選択します。

- b. 必要に応じて [上に移動] と [下に移動] をクリックします。

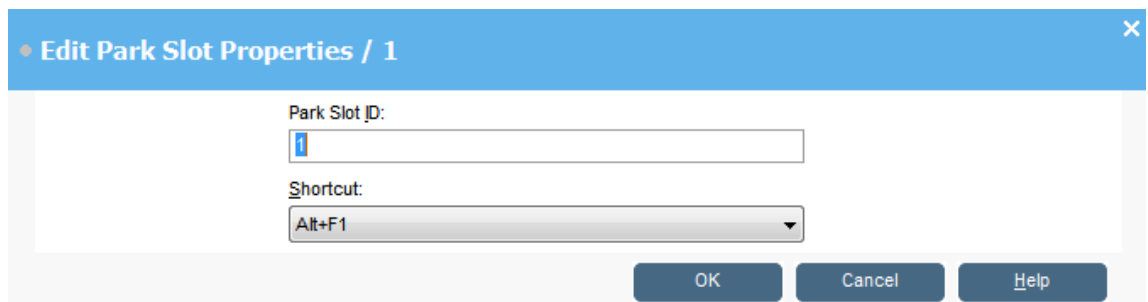
パークスロットを設定する

このタスクについて

利用可能な [パークスロット] ボタンの数と各ボタンに関連付けられている ID を設定できません。

手順

1. \ [基本設定] をクリックします。
2. [パークスロット] を選択します。
 - a. [新規] をクリックすると、新しいパークスロットを追加できます。
 - b. [編集] をクリックすると、選択したパークスロットを変更できます。



3. 必要に応じて、次のようにパークスロットを設定します。

選択オプション	選択の説明
[パークスロット ID]	各 ID には、数字と文字の両方を含む英数字を使用できます。ID にスペースを使用することはできません。 * 注 セキュアなパークスロットが必要な場合は、パークスロット ID をテキストで設定します。通常の電話ダイヤルを使用して通話のパークを解除することはできません。代わりに、同じテキストに設定されたアプリケーションの [パークスロット] ボタンを使用する必要があります。
[ショートカット]	オペレータが通話を特定のパークスロットにパークしたり、パーク解除したりすることができるキーボードショートカット。ショートカットは、[キーボードマップ] メニューから編集することもできます。

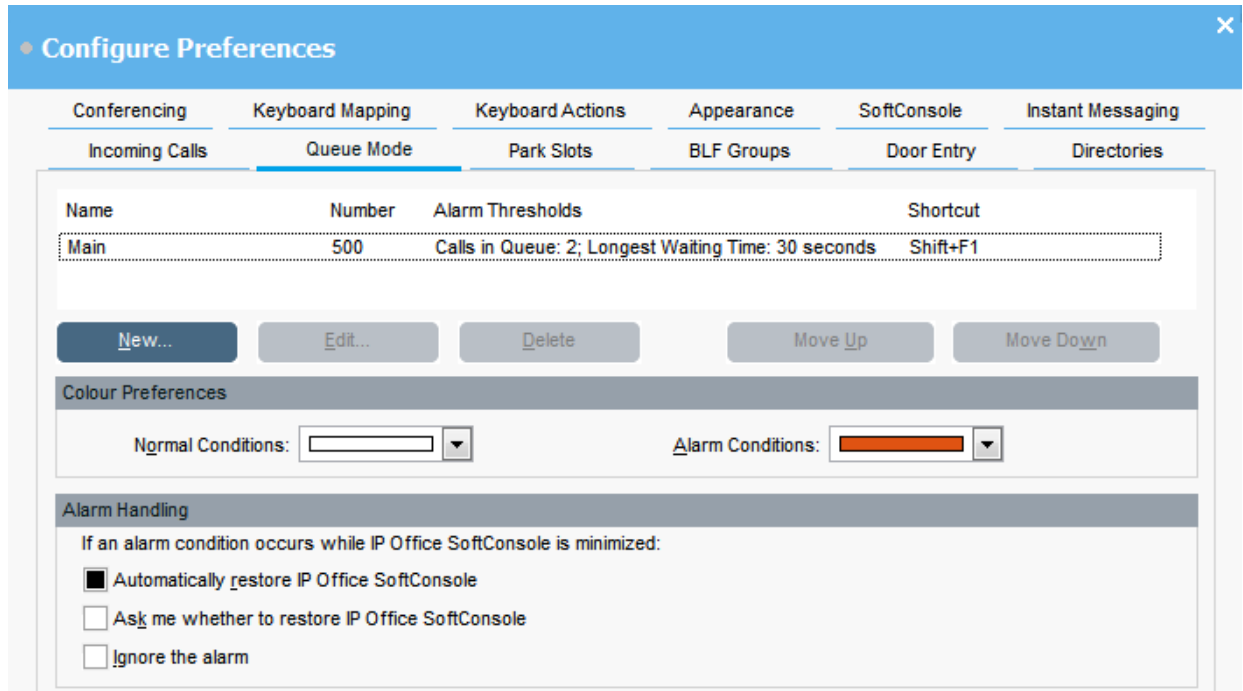
4. [OK] をクリックします。

ハントグループのキュー監視を設定する

このタスクについて

特定のハントグループにキュー監視を設定できます。最大 8 つのキューを設定し監視できます。キューのいずれか 1 つは、リコールキューとして設定されます。リコールキューには、キ

キューに登録され、応答され、その後転送された通話が表示されます。この場合、転送された通話は応答されていません。このタイプの通話は、元のキューに戻されるのではなく、「リコール」と呼ばれる新しいキューに配置されます。



前提条件

管理者は、キューが有効化された電話システムでハントグループを設定する必要があります。

手順

1. \ [基本設定] をクリックします。
2. [キューモード] を選択します。
監視されているキューの詳細が画面に表示されます。各キューのアラームしきい値を確認できます。アラームしきい値とは、通話と最長待機通話の数を指します。
3. キューを追加または編集するには、次を行います。
 - a. [新規] をクリックすると、監視する新しいキューを追加できます。
 - b. [編集] をクリックすると、選択したキューの設定を変更できます。
 - c. [キュー名] ドロップダウンメニューから該当するキュータイプを選択します。
 - d. [ショートカット] ドロップダウンメニューからキューのショートカットキーの組み合わせを選択します。
 - e. キューに適切なアラーム設定を選択します。
連絡先の詳細については、[アラーム設定フィールドの説明](#) (72 ページ)を参照してください。
4. 選択したキューを削除するには、[削除] をクリックします。
5. 表示内のキューの順序を調整するには、次を行います。
 - a. 移動するキューを選択します。

- b. 必要に応じて [上に移動] と [下に移動] をクリックします。
6. (オプション) [色の設定] セクションで、キューの通常の状態とアラーム状態で使用する色を変更します。
 7. (オプション) アラーム処理を設定して、キューがアラームしきい値を超えた場合の動作を定義できます。

次のアラーム処理オプションのいずれかを選択できます。

- [IP Office SoftConsole を自動的に復元する]
- [IP Office SoftConsole を復元するか確認する]
- [アラームを無視する]

アラーム設定フィールドの説明

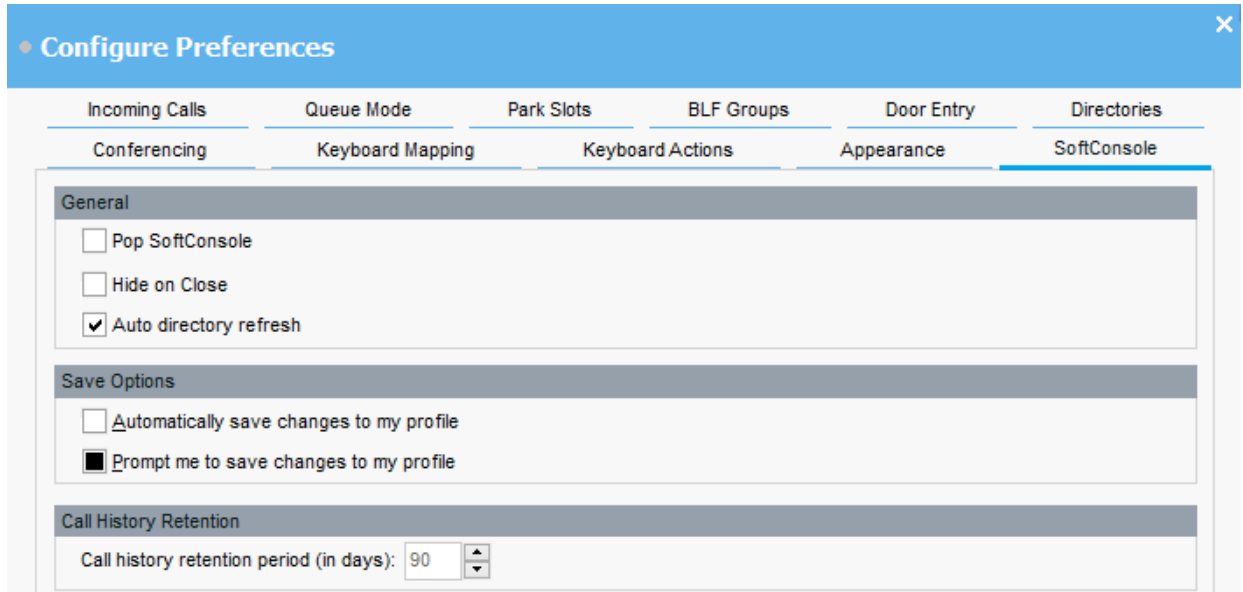
キューを作成または編集する場合、次の表に示すアラーム設定を構成できます。

名前	説明
[キュー待機中の通話数]	このチェックボックスをオンにした場合、キュー内の通話数が指定した数に達するとアラームが実行されます。 アラーム実行前にキュー内にある通話数を変更できます。
[最長待機時間]	このチェックボックスをオンにした場合、通話待機時間が [秒] で指定した時間に達すると、アラームが実行されます。 アラームが実行されるまでの待機時間を秒単位で変更できます。
[メディアファイルの再生]	アラームのサウンドを定義するオーディオファイルをアップロードできます。定義されたアラーム状態に達するとアラームが実行されます。

一般的なコンソール設定


このタスクについて

プロファイルの変更の保存方法を定義できます。また、着信通話のコンソールの動作やウィンドウを閉じるときの動作を設定することもできます。



手順

1. \ [基本設定] をクリックします。
2. [SoftConsole] を選択します。

オプション	説明
[一般]	
[SoftConsole をポップアップする]	選択した場合、新しい着信通話を受信したときに、動作中の PC で実行されているすべてのアプリケーションの前面にコンソールが表示されます。
[終了時に非表示にする]	選択した場合、コンソールは Windows のタスクバーのシステムトレイに最小化されます。システムトレイで  を選択して [終了] をクリックするとアプリケーションを終了できます。
[自動ディレクトリ更新]	選択した場合、コンソールは 30 分ごとと、ディレクトリ検索が実行されるたびに、コンソールで電話システムのディレクトリ連絡先が更新されます。選択していない場合、連絡先はコンソールの起動時のみに更新されます。
[オプションの保存]	
[変更を自動でプロファイルに保存する]	選択した場合、コンソールを閉じると、コンソール設定への変更は、ログイン時に選択したプロファイルに自動的に保存されます。
[プロファイルの変更を保存する前に確認する]	選択した場合、コンソールを閉じるとプロンプトが表示され、コンソール設定への変更をログイン時に選択したプロファイルに保存するかどうかを尋ねられます。

次のページに続く...

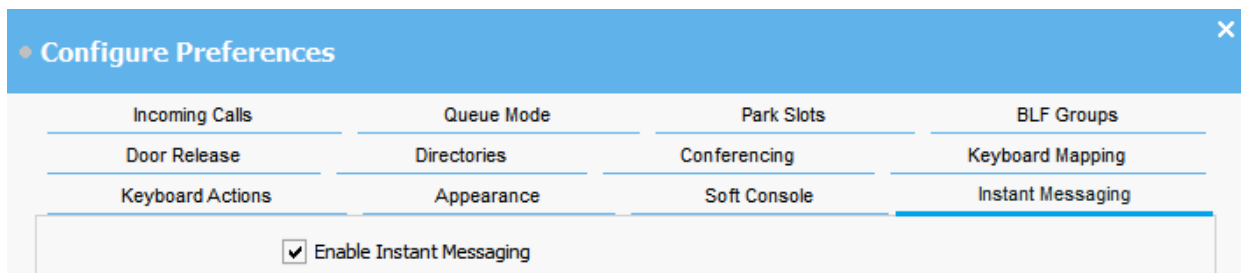
オプション	説明
[通話履歴の保存]	
[通話履歴の保存期間 (日)]	この値で、通話の詳細が自動的に削除される前に、コンソールの通話履歴に保持される時間を設定します。

3. [OK] をクリックして変更を保存します。

インスタントメッセージを有効にする

このタスクについて

この設定を完了する前に、コンソールステータスバーに IM 切断済みが表示されます。



手順

1. \ [基本設定] をクリックします。
2. [インスタントメッセージ] を選択します。
3. コンソールで IM を使用する場合は、[インスタントメッセージングを有効にする] を選択します。
4. [OK] をクリックして変更を保存します。

第 10 章: テンプレートとプロフィール

最初のログイン時に、デフォルトのコンソールテンプレートのいずれか 1 つを選択します。コンソールの使用時に、各種設定を変更したり、画面の表示形式を変更したりすることもできます。これらの変更は個人用プロフィールとして保存できます。現在使用中のプロファイルやテンプレートは、コンソールステータスバーに表示されます。

* 注

[保留通話] と [BLF] パネルの非表示/表示を変更する場合は、管理者としてコンソールにログインする必要があります。

プロフィールを読み込みおよび保存する

このタスクについて

ログイン時に新規プロフィールを読み込むことができます。手動でプロフィールへの変更を保存することも、すべての変更を自動的に保存するようにコンソールを設定することもできます。

- プロフィールを読み込むには、ログイン時に次の手順を実行します。
 1. [展開] をクリックします。
 2. 必要なプロフィールを選択します。
- 現在のプロフィールの変更を手動で保存するには、[ファイル] > [プロフィールの保存] を選択します。
- 変更を新規プロフィールとして手動で保存するには、次の手順に従います。
 1. [ファイル] > [名前を付けてプロフィールを保存] を選択します。
 2. 新しいファイル名を入力します。
 3. [OK] をクリックして変更を保存します。ステータスバーに新しいプロフィール名が表示されます。
- 変更を自動的に保存するようにコンソールを設定するには、\ [基本設定] > [SoftConsole] に進みます。

プロフィールを編集する

前提条件

- 管理者モードにする必要があります。「[管理者モードにログインする](#) (78 ページ)」を参照してください。
- ログイン時に編集するプロフィールを選択していることを確認します。

手順

1. プロフィールに必要な変更を加えます。
 - [ビュー] で、[話し中ランプフィールド (BLF)]、[保留通話]、[パークスロット] パネルを表示/非表示にできます。通常が表示オプションにもアクセスできます。
2. [ファイル] > [プロフィールの保存] をクリックして変更を保存します。

新規テンプレートを作成する

このタスクについて

テンプレートを使用して、ユーザーのプロフィールを作成できます。

前提条件

- 管理者モードにする必要があります。「[管理者モードにログインする](#) (78 ページ)」を参照してください。

手順

1. 管理者モードへのログイン時に、次の操作を行います。
 - a. [展開] をクリックします。
 - b. 該当する番号を選択します。
2. 必要に応じてレイアウトを変更します。

次を変更できます。

 - パネルの表示サイズ
 - パークスロット数
 - 表示可能なパネル数
3. [ファイル] > [テンプレートの保存] をクリックします。
4. テンプレートの名前を入力して [OK] をクリックします。

デフォルトテンプレート

次の3つのデフォルトテンプレートがインストールされています。

表示オプション	Admin Template 1	Admin Template 2	Admin Template 3
[メニューバー]	はい	はい	はい
[ツールバー]	はい	はい	はい
[通話の詳細]	はい	はい	はい
[ディレクトリパネル]	はい	はい	はい
[キューパネル]	はい	はい	はい
[保留通話パネル]	はい	はい	—
[BLF パネル]	はい	—	—
[パークスロットパネル]	はい	はい	—

Admin Template 3 を使用してプロファイルを作成すると、通話履歴パネルを表示できません。

第 11 章: 管理者モードで作業する

このタスクについて

管理者モードでコンソールを起動できます。このモードでは、次を実行できます。

- ユーザープロファイルを作成および編集する。
- 通話メモの長さを修正する。
- テンプレートを作成および編集する。
- [BLF]、[保留通話]、[パークスロット] の各パネルを削除または表示する。

! 重要

管理者モードではテレフォニー機能にアクセスできません。

管理者モードにログインする

このタスクについて

次のプロセスを使用して、管理者モードでコンソールにログインします。

! 重要

管理者モードではテレフォニー機能にアクセスできません。

手順

1. [ログイン] ウィンドウにて、管理者ログイン詳細を入力してください。ユーザー名は Administrator です。デフォルトのパスワードは password です。管理者モードにログインした場合、パスワードを変更できます。
2. プロファイルを編集する場合は、[展開] をクリックし、必要なプロファイルが選択されていることを確認してください。
3. [OK] をクリックします。
4. ログインすると、管理者モードになっており電話システムに接続されていないことがステータスバーに示されます。

管理者モードのパスワードを変更する

このタスクについて

管理者モードでコンソールを起動できます。このモードでは、次を実行できます。

前提条件

- 管理者モードでコンソールにログインします。「[管理者モードにログインする](#) (78 ページ)」を参照してください。

手順

1. [ファイル] > [管理者パスワードの変更] をクリックします。
2. 現在の管理者モードのパスワードを入力してください。
3. 新規のパスワードを入力して確認します。
4. [OK] をクリックして変更を保存します。

第 12 章: トラブルシューティング

このセクションでは、発生する可能性がある既知の問題とその解決方法についての注記を示します。

関連リンク

[が使用できない Force Extension Status または Group Service Status 機能](#) (80 ページ)

[不在着信通話がオペレータに返送されない](#) (80 ページ)

[ログイン時に Microsoft Outlook の警告画面が開く](#) (81 ページ)

[ディレクトリに Outlook 連絡先が表示されない](#) (81 ページ)

が使用できない Force Extension Status または Group Service Status 機能

原因

コンソールが起動してから数分の間、オペレータはこれらの機能を使用できません。その間、[ディレクトリエントリのプロパティ] と [グループサービスのステータス] フォームには、[閉じる] や [OK] ボタンではなく、[キャンセル] ボタンが表示されます。

ソリューション

フォームを閉じて数秒ほど待ってから、もう一度フォームを開き、やり直してください。

関連リンク

[トラブルシューティング](#) (80 ページ)

不在着信通話がオペレータに返送されない

原因

不在着信時に通話をオペレータに返送させる場合は、電話システムの設定の [ユーザーテレフォニー] タブで、[転送返送時間] を設定する必要があります。

ソリューション

システム管理者にお問い合わせください。

関連リンク

[トラブルシューティング](#) (80 ページ)

ログイン時に Microsoft Outlook の警告画面が開く

原因

Microsoft Outlook 連絡先フォルダへのディレクトリアクセスが、[ディレクトリ] タブで選択されている場合、コンソールにログインしたり、[電子メールの送信] オプションを使用したりすると、Outlook の警告画面が表示されることがあります。

解決策

1. [チェックボックスへのアクセスを許可] を選択してから、リストの時間をクリックします。
2. [はい] をクリックします。

関連リンク

[トラブルシューティング](#) (80 ページ)

ディレクトリに Outlook 連絡先が表示されない

原因

Outlook が管理者権限で実行されている必要があります。

解決策

コンピュータサポートチームに連絡してください。

関連リンク

[トラブルシューティング](#) (80 ページ)

第 13 章: その他のヘルプとドキュメント

次のページで、その他のヘルプをご覧ください。

関連リンク

[パスワードを忘れた場合](#) (82 ページ)

[ヘルプの表示](#) (82 ページ)

[その他のドキュメント](#) (83 ページ)

パスワードを忘れた場合

一部の IP Office 機能では、ユーザー名、パスワード、ログインコード（セキュリティ PIN）、ボイスメールコード（メールボックスパスワード）などの情報を入力する必要があります。

Avaya ではパスワードとコードの値をリセットできません。ただし、システム管理者は、必要に応じて自分自身で、または Avaya ビジネスパートナーへのリクエストを通じて値をリセットできます。

また、システム管理者は、IP Office システムで許可されるパスワードとコードのルールを設定します。同じルールがすべてのユーザーに適用されます。

関連リンク

[その他のヘルプとドキュメント](#) (82 ページ)

ヘルプの表示

Avaya は認定ビジネスパートナーを通じて IP Office を販売します。これらのビジネスパートナーは、カスタマーに直接サポートを提供し、必要に応じて問題を Avaya にエスカレーションします。

さらにサポートが必要な場合は、まずご自身のシステム管理者にご連絡ください。ご自身またはお使いのシステムの Avaya ビジネスパートナーへのリクエストを通じて、IP Office システムのすべての設定にアクセスできます。

システム管理者/リセラーは既存のパスワードを表示できませんが、パスワードをリセットして再ログインすると値を変更できるようになります。

関連リンク

[その他のヘルプとドキュメント](#) (82 ページ)

その他のドキュメント

[Avaya ドキュメントセンター](#) Web サイトには、Avaya 製品のユーザーガイドとマニュアルがあります。次のリンクから、各ユーザーガイドをご覧ください。

電話ユーザーガイド

- [IP Office J100 Series Phone User Guide](#) | [IP Office J100 Series Quick Reference](#)
- [IP Office 9600 Series Phone User Guide](#) | [IP Office 9600 Series Quick Reference](#)
- [IP Office Analog Phone User Guide](#)

アプリケーションガイド

- [Using Avaya Workplace クライアント for IP Office](#)
- [Using the IP Office User Portal](#)
- [Using one-X Portal for IP Office](#)
- [Using IP Office SoftConsole](#)

ボイスメールメールボックスユーザーガイド

- [Using a Voicemail Pro IP Office Mode Mailbox](#)
- [Using a Voicemail Pro Intuity Mode Mailbox](#)
- [Using IP Office Embedded Voicemail Intuity Mode](#)
- [Using IP Office Embedded Voicemail IP Office Mode](#)

関連リンク

[その他のヘルプとドキュメント](#) (82 ページ)

索引

A

AdminTemplate1	76
AdminTemplate2	76
AdminTemplate3	76

B

話中ラフ表示	61
BLF アイコン	38
BLF グループにメンバーを追加する	62
BLF パネル	13 , 24 , 62

D

Directory	
ローカル	65
DTMF 番号	22

H

履歴	
通話	12

M

Avaya PDS Monitor	
キュー	70

S

SoftConsole	
概要	59
設定	59

あ

アイコンの配置	44
アクション	
キーボード	67

い

インスタントメッセージ	28 , 74
インスタントメッセージを送信する	28

う

[]ウィンドウ	
ログイン	8

か

会議	40 , 63
----------	---

会議 (続き)

会議室アイコンの配置	44
会議室の表示を変更する	43
作成	42
表示	40
保留通話	40
ユーザーのステータスを変更する	44
ユーザーを追加する	41

会議通話

会議室	63
名前	63

全面

会議通話	63
会議室	41
会議室の表示を変更する	43
会議を作成する	42
会議を表示する	40

画面

ログイン	8
管理者	82
管理者モード	78
パスワード	78
ログイン	78

き

キーボード

英字	67
ショートカット	68
数字	67
マッピング	68

基本設定

キュー	25 , 26
キュー待機中の通話	72
キュー待機通話に応答する	26
強制内線番号ステータス	80

く

グループ

話中ラフ表示	61
ハント	70
グループサービスのステータス	80

け

警告画面	81
言語	9
サポート	9
検索結果	
表示フィールド	64

こ

通話履歴	57, 58
保存期間	73
コンパクト表示	12

さ

最長待機時間	
秒	72
サインイン	8
サウンドファイル	65

し

システム管理者	82
終了時に非表示にする	73
詳細	
通話	14
ショートカット	
キーボード	68
ショートカットキー	
話中アップ表示	17
通話コントロール	17

す

スクリプトファイル	48, 65
ステータスバー	15
スピードダイヤル	38
スロット	
パーク	69, 70

せ

制御されたドア	27
制御されたドアを開く	27
セキュリティ PIN	82
設定	59
インスタントメッセージ	74
one-X Portal サーバー	74
キーボード操作	67
言語	9
ショートカットキー	68
パークスロット	69, 70
設定する	
SoftConsole	59
アラーム	72
ログイン	8
の設定	
モバイルツイニング	52

そ

操作の開始	59
相談通話	33

た

ダイヤルパッド	38
---------	--------------------

ち

着信通話	21
------	--------------------

つ

追加する	
ローカルディレクトリエントリ	48
ツイニング	52
通常表示	12
通話録音	31
通話記録	31
通話に応答する	21
通話に割り込みする	27
通話の詳細	14
通話のタグ付け	26
通話の転送	
拡張転送	33
不在着信通話	32
ボイスメールに	33
通話の発信	36, 57
通話履歴ペイン	12, 57
通話履歴をクリアする	58
通話をタグ付けする	26
通話を転送する	32
通話をパーク解除する	23
通話をパークする	23, 24
通話を呼び戻す	24
ツールバー	16

て

ディスプレイ	
標準	10
ディレクトリ	45, 64
自動更新	73
ディレクトリアクセス	64
ディレクトリエントリのプロパティウィンドウ	47
テキストメッセージ	28
テキストメッセージを送信する	28
電子メールを送信する	29
転送	32
テンプレート	75
作成	76
新規	76
デフォルト	76
電話機サポート	7

と

ドア	
支配	66
ドアのロック解除	27
ドア名	66

動作		プロフィール (続き)	
着信通話	73	編集	76
閉じる	73	保存	73, 75
保存	73	読み込み	75
ドキュメント	83		
トラブルシューティング	80	へ	
な		ページする	30
名前		ヘルプ	82
ドア	66	変更	
は		言語	9
バー		ハントグループステータス	49
ステータス	15	ユーザステータス	50
メニュー	15	編集する	
パークスロット	69, 70	ローカルディレクトリエントリ	48
パーク保留通話を取得する	24	ほ	
パスワード	82	ボイスメールコード	82
パスワードを忘れた場合	82	ボイスメールメッセージ	31
発信画面	37	保存	
発信する	36	現在のプロフィールの変更	75
話中	34	自動	73
話し中ランプフィールド	61	自動保存	75
パネル		新規プロフィールとして	75
詳細	14	プロンプト	73
通話	14	ボタン	
ハントグループ		ツールバー	16
キュー監視	70	ホットキー	17
ひ		ポップ	73
ビジネスパートナー	82	保留	22
ビュー		保留通話に戻る	24
標準	10	ま	
表示		マニュアル	83
通話履歴	57	む	
表示間で切り替える	12	無条件転送	54
フォーマット		め	
カスタマイズ	60	メインウィンドウ	10
変更	60	メインメニュー	15
表示する		メディアファイル	48
通話履歴	12	メディアファイルの再生	72
表示フィールド	64	メニューバー	15
ふ		も	
フィールド		モード	
アラーム	72	管理者	78
ディレクトリタブ	64	モバイルツイニング	52
応答なし	55	ゆ	
フォローミー	53	ユーザーガイド	83
フォローミーステータス	51		
不在着信通話	32, 80		
不在転送ステータス	51		
ブラインド転送	32		
プロフィール	75		

ユーザー プロファイル	76
ユーザーを会議に追加する	41

よ

要件	
PC	7
コンピュータ	7
設定	7
テレフォニー	7

り

リセラー	82
------------	--------------------

る

ルックアンドフィール	60
------------------	--------------------

れ

連絡先が表示されない	81
------------------	--------------------

ろ

ローカルディレクトリ	65
ローカルディレクトリエントリ	48
ログイン	8
ログインウィンドウ	
設定する	8
ログインコード	82

わ

話中転送	55
------------	--------------------