



Avaya MultiVantage™

ソフトウェア概説

555-233-767JA
第2版
2002年5月

Copyright 2002, Avaya Inc.

本書の内容は著作権法上の保護を受けております。著者、発行者の承諾を得ず、無断で複写、複製をすることは禁じられております。

注意

本書に記載される情報は、印刷時点において完全かつ正確であることを期していますが、情報は予告なく変更される場合があります。

料金不正使用防止

「料金不正使用」とは、無許可の者（貴社社員、エージェント、下請業者、貴社の業務を代行する人員以外の者）による貴社電気通信システムの無断使用のことです。ご使用のシステムには料金不正使用のリスクが伴い、万一料金不正使用が発生した場合には電気通信サービス関連の相当額の追加料金が生じることにご注意ください。

アバイアの料金不正使用防止

料金不正使用の被害にあった疑いがあり、何らかの技術援助またはサポートが必要な場合、米国またはカナダからはテクニカルサービスセンター料金不正防止ホットライン（1-800-643-2353）にご連絡ください。

アバイアのヘルプライン

その他のサポート電話番号については、アバイアのウェブサイトにごアクセスしてください。

<http://www.avaya.com/support/>

次のリストが用意されています。

- 米国内の方は、[Escalation Lists] をクリックします。このリストには、米国内での問い合わせ先電話番号が記載してあります。
- 米国外の方は、[Escalation Lists] と [Global Escalation List] を順にクリックします。このリストには、各地域での COE（テクニカルセンター）の電話番号が表示されます。

電気通信セキュリティの提供

電気通信（音声、データ、ビデオ通信の）セキュリティとは、何らかの者によるあらゆる種類の侵入（すなわち貴社の電気通信装置の無断または不正のアクセスや使用）の防止のことです。

貴社の「電気通信装置」には、本アバイア製品並びに、本アバイア製品経由でアクセスできるその他のあらゆる音声／データ／ビデオ装置（すなわち「ネットワーク接続装置」）の双方が含まれます。

「外部の者」とは、社員、エージェント、下請業者、貴社の業務を代行する人員以外の者のことです。対して「悪意を持つ者」とは、貴社の電気通信装置に悪意またはいたずらの意図を持ってアクセスする者（悪意などが無い場合には使用を許可されている者を含む）のことです。

このような侵入は次のような理由から、同期（時間多重化や回線に基づく）あるいは非同期（文字、メッセージ、パケットに基づく）のいずれかの装置やインタフェースに対してまたは経由で行われると考えられます。

- 利用（アクセスした装置に特有の機能の）
- 盗難（知的財産、金融資産、料金機能へのアクセスなどの）
- 盗聴（プライバシーの侵害）
- いたずら（迷惑だが無害と思われる干渉）
- 危害（動機や意図にかかわらず有害な干渉、データの損失または改変など）

ご使用のシステムやそのネットワーク接続装置には、無断侵入のリスクが伴うことにご留意ください。またこのような侵入が発生した場合、貴社に対して各種の損失（人的／データのプライバシー、知的財産、資産、金融資産、人件費、訴訟費用を含むがこれに限定されないもの）が生ずる可能性があることも十分にご理解ください。

貴社の電気通信セキュリティに関する責任

本システムおよびそのネットワーク接続装置両方のセキュリティを確保する最終的な責任は、アバイアの顧客（貴社）のシステム管理者、同様の電気通信業務を行う社員とその上司にあります。以下の（しかしこれに限定されない）各種の資料や情報源から得た知識や情報を基にしてこの責任を果たしてください。

- 設置関連説明書
- システム管理関連説明書
- セキュリティ関連説明書
- ハードウェア／ソフトウェアによるセキュリティ・ツール
- システム管理者および同様の業務を行う社員で共有する情報
- 電気通信セキュリティ専門家

貴社の電気通信装置への侵入を防止するため、システム管理者および同様の業務を行う社員は以下の各項目を慎重にプログラムし、設定してください。

- アバイア社製の電気通信システムおよびそのインタフェース
- アバイア提供のソフトウェア・アプリケーション、その基礎となるハードウェア／ソフトウェア・プラットフォームおよびインタフェース
- ご使用のアバイア製品にネットワーク接続されているその他の装置

ボイスオーバーインターネットプロトコル (VoIP)

この装置がボイスオーバーインターネットプロトコル (VoIP) の諸機能をサポートする場合は、装置で保証されている動作性能を実現しているときであっても、通信品質はお客様側のネットワーク環境に左右されます。IP パケットの性質上、通信セキュリティの問題が発生する場合があります。上記の問題を改善するために、アバイアが推奨するネットワーク要件を出来るだけ満たすようにしてください。**お客様は、これらのリスクをあらかじめご理解・考慮された上で、VoIP 導入の判断をされる事をお勧めします。**

規格準拠

アバイア社は、この装置を不正に改造したことに起因する、あるいはアバイア社指定以外の接続ケーブルおよび装置で代用または取り付けたことに起因する、ラジオまたはテレビに対するいかなる干渉に対しても責任を負わないものとし、こうした無許可の改造・代用・取り付けによる干渉は是正措置は使用者の責任において行われるものとします。米国連邦通信委員会 (FCC) 規則のパート 15 に準拠し、使用者は、アバイア社が明示的に承認していない変更または改造を行った場合、この装置を運用する権限が無効になることについて十分認識しているものとします。

本書で説明する装置は、次の組織の該当する規格と法律に準拠しています。

- オーストラリア通信局（ACA）
- 米国規格協会（ANSI）
- カナダ規格協会（CSA）
- 欧州電子技術標準化委員会（CENELEC）— 欧州標準（EN）
- デジタル プライベート ネットワーク シグナリング システム（DPNSS）
- 欧州コンピュータ製造業者協会（ECMA）
- 欧州電気通信規格協会（ETSI）
- FCC 規則パート 15 およびパート 68
- 国際電子技術委員会（IEC）
- 国際無線障害特別委員会（CISPR）
- 国際電気通信連合 — テレフォニー（ITU-T）
- ISDN PBX ネットワーク規格（IPNS）
- 米国 ISDN-1
- 米国 ISDN-2
- 保険会社研究所（UL）

製品安全性規格

本製品は下記の該当する国際製品安全性規格に準拠しています。

電子装置の IEC 準拠（IECEE）CB-96A に記載されているすべての該当する全国の変更条項を含む、IT 装置の安全性、IEC 60950 第 3 版。

レーザー製品の安全性、装置の分類および要件：

- IEC 60825-1、第 1.1 版
- IT 装置の安全性、CAN/CSA-C22.2 No. 60950-00 / UL 60950、第 3 版
- 顧客の装置の安全要件、ACA 技術規格（TS）001 - 1997
- 次の該当するメキシコ全国規格 1 つ以上：NOM 001 SCFI 1993、NOM SCFI 016 1993、NOM 019 SCFI 1998

電磁適合性（EMC）規格

本製品は、次の国際 EMC 規格およびすべての該当する全国の変更条項に準拠しています。

IT 装置の無線障害の制限および測定方法、CISPR 22:1997 および EN55022:1998

IT 装置 — 耐性特性 — 以下を含む制限および測定方法、CISPR 24:1997 および EN55024:1998

- 静電気放電（ESD:Electrostatic Discharge）IEC 61000-4-2
- 放射線性耐性（Radiated Immunity）IEC 61000-4-3
- 電気高速過渡（Electrical Fast Transient）IEC 61000-4-4
- 雷電効果（Lightning Effects）IEC 61000-4-5
- 伝導耐性（Conducted Immunity）IEC 61000-4-6
- 本線周波数磁界（Mains Frequency Magnetic Field）IEC 61000-4-8
- 電圧降下および変動（Voltage Dips and Variations）IEC 61000-4-11
- パワー調波（Powerline Harmonics）IEC 61000-3-2
- 電圧の変動およびちらつき（Voltage Fluctuations and Flicker）IEC 61000-3-3

米国連邦通信委員会（FCC） 声明書

パート 15 :

注記：この装置は、FCC 規則パート 15 で定義されるクラス A デジタル装置の規格に準拠することがテストの結果により確認されています。この規定により、装置を商業環境で使用する場合は電波障害に対する適度の保護が提供されます。この装置は無線周波数のエネルギーを発生、使用し、また放射する可能性があるため、設置および使用にあたり取扱説明書の指示に従わない場合、無線通信に支障をきたす恐れがあります。この装置を居住環境で使用する場合は電波障害を引き起こす可能性が高く、障害に対する是正措置は顧客負担となります。

パート 68：応答監視信号。適切な応答監視信号を提供しないような方法でこの装置を操作すると、パート 68 の規則違反になります。この装置は以下の場合に、公衆交換網に応答監視信号を送り返します。

- 被呼ステーションが応答した時
- オペレータが応答した時
- 加入者宅装置（CPE）ユーザーが管理できる録音アナウンスメントに迂回された時

公衆電話網にダイレクトインダイヤル（DID）呼が送り返されるたびに、この装置は応答監視信号を返します。例外として許可されるのは次の場合です。

- 呼が応答されない時
- 話中音が聞こえる時
- リオーダートーンが聞こえる時

アバイアは、この登録された装置は特番の使用により、ユーザーに州間オペレータサービスプロバイダへのアクセスを提供することが可能であると宣言します。テレマーケティング会社が、ダイヤルアクセスコードを阻止するためにこの装置を改造すると、1990 年制定の電話オペレータ消費者法違反になります。

この装置は FCC 規則のパート 68 に準拠します。この装置の背面にあるラベルには、FCC 登録番号、リング電流値（REN）、その他の情報を記載してあります。必要な場合には、電話会社はこの情報を提供してください。

REN は電話回線に接続できる装置の数量を決定するために使用します。電話回線に対する REN が過多であると、装置が着信呼に反応する呼び出し音を鳴らさなくなることがあります。ほとんどの地域では、REN の合計は 5.0 を超えないようにしてください。REN 合計により算出される、回線に接続できる装置数を確認するには、地域の電話会社に問い合わせてください。

アナログまたはデジタルファシリティの中には REN を必要としないものもあります。

接続方法

この装置の電話網への接続を以下の表に示します。

メーカーのポート 識別番号	FIC コード	SOC/REN/ A.S. コード	コネクタ 形状
構外 / 構内電話機	OL13C	9.0F	RJ2GX, RJ21X, RJ11C
DID トランク	02RV2-T	0.0B	RJ2GX, RJ21X
CO トランク	02GS2	0.3A	RJ21X
CO トランク	02LS2	0.3A	RJ21X
専用線トランク	TL31M	9.0F	RJ2GX
基本インタフェース	02IS5	6.0F, 6.0Y	RJ49C
1.544 デジタル インタフェース	04DU9-BN, 1KN, 1SN	6.0F	RJ48C, RJ48M
I20A2 CSU	04DU9-DN	6.0Y	RJ48C

端末装置（例えば、MultiVantage™ Solution 装置）が電話網に損傷を与える場合、事前に電話会社からサービスを一時中止する必要があるかもしれないという通知があります。事前通知が実行可能でなければ、電話会社はできるだけ早く顧客に知らせます。また、FCC に苦情を申請する必要があると思われる場合には、苦情申請する権利に関する助言を受けます。

電話会社はファシリティ、装置、操作または手順を変更することがあり、このために装置の操作が影響を受ける可能性があります。このような場合には、電話会社は事前に通知し、顧客が必要な変更を行ってサービスの中断を防ぐことができるようにします。

万一、この装置でトラブルが発生した場合、修理または保証に関する情報については、テクニカル・サービスセンター（電話番号 1-800-242-2121）またはお近くのアバイア販売代理店までお問い合わせください。当製品が電話網に損傷を与えている場合、電話会社は、問題が解決されるまで装置の接続を外すように要請することがあります。

修理はアバイアの認定を受けた技術者が行うことをお勧めします。

当製品は電話会社が提供するコイン式公衆電話で使用することはできません。共同加入線への接続には州税がかかります。詳しくは、州の公共事業委員会、公益事業委員会または企業委員会に問い合わせてください。

電話の受話器を使用する場合、当製品は、補聴器の取り付けが可能です。

規格準拠に関する宣言

米国 FCC パート 68 製造元の規格準拠に関する宣言 (SDoC)

米国アバイア社は、本書で説明されている、TIA TSB-168 ラベル識別番号が付いた装置が、FCC の規則および規制 47 CFR パート 68 および端末接続管理協議会 (ACTA) が採択した技術規準に準拠していることをここに証明します。

さらに、本書で説明されているアバイア社製のハンドセット付き端末装置が、補聴器適合性を定義した FCC の規則および規制パラグラフ 68.316 に準拠し、補聴器と適合性があると見なされることを断言します。

米国内責任担当者が署名した SDoC のコピーは、最寄りの販売代理店にお問い合わせいただくか、以下のウェブサイトから入手可能です。

<http://support.avaya.com/elmodocs2/DoC/SDoC/index.jhtml/>

MultiVantage™ システム製品はすべて FCC パート 68 に準拠していますが、その多くは SDoC プロセスが規定される以前に FCC に登録されました。登録されているアバイア社製品のリストは次のウェブページで検索できます。

<http://www.part68.org/>

「Avaya」を製造元として検索してください。

欧州連合格規準拠に関する宣言



アバイア社は、本書で説明されている「CE」(Conformité Européenne) マークが付いた装置が、電磁適合性規格 (89/336/EEC)、低電圧規格 (73/23/EEC) を含む欧州連合の無線・電気通信端末装置規格 (1999/5/EC) に準拠することを宣言します。また本装置は CTR3 基本インタフェース (BRI)、CTR4 一次インタフェース (PRI)、必要に応じて CTR12、CTR13 のサブセットにも適合することを認証されています。

アバイア社の MultiVantage™ Solutions 研究開発副社長が署名した「規格準拠に関する宣言書」(DoC) のコピーは、最寄りの販売代理店にお問い合わせいただくか、以下のウェブサイトから入手可能です。

<http://support.avaya.com/elmodocs2/DoC/IDoC/index.jhtml/>

日本 VCCI クラス A

この装置は、情報処理装置等電波障害自主規制協議会 (VCCI) の基準に基づくクラス A 情報技術装置です。この装置を家庭環境で使用すると電波妨害を引き起こすことがあります。この場合には使用者が適切な対策を講ずるよう要求されることがあります。

ネットワーク接続

デジタル接続 — 本書で説明されている装置は、欧州連合全域のネットワーク・デジタル・インタフェースに接続できます。

アナログ接続 — 本書で説明されている装置は、以下の加盟各国全域のネットワーク・アナログ・インタフェースに接続できます。

ベルギー	ドイツ	ルクセンブルグ
オランダ	スペイン	イギリス

レーザー製品

シングルモード光ファイバケーブルがリモート拡張ポートネットワーク（EPN）に接続されている場合は、本書で説明されている装置に、クラス 1 レーザー装置が組み込まれていることがあります。このレーザー装置は、次の各値を条件として動作します。

- 最大出力 -5 dBm ～ -8 dBm
- 中央波長 1310 nm ～ 1360 nm
- クラス 1 レーザー製品 IEC 60825-1: 1998

本書で指定していない手順を実行したり、指定以外の手順で調節、調整したりすると、有害な放射線を浴びる恐れがありますので、ご注意ください。レーザー製品について詳しくはお近くのアバイア販売代理店にお問い合わせください。

マニュアルのご注文方法

連絡先： Avaya Publications Center
電話： 1.800.457.1235 または 1.410.568.3680
FAX： 1.800.457.1764 または 1.410.891.0207

郵送先： Globalware Solutions
200 Ward Hill Avenue
Haverhill, MA 01835 USA
宛先： Avaya Account Management

E-mail: totalware@gwsmail.com

目次

本書について xxxiii

- 本書の目的 xxxiii
- 対象読者 xxxiii
- 本書の内容 xxxiii
- 商標およびサービスマーク xxxiv
- 本書へのコメントについて xxxiv

1 — Avaya MultiVantage の概要 1

- MultiVantage 基本版および拡張版 2
- オプションソフトウェア 2
- 容量 2

2 — アプリケーション・プログラミング・ インタフェース (API) 3

- アジャнкт／スイッチアプリケーションインタフェース (ASAI) 3
 - ASAI 迂回 3
- DAPI 3
- JTAPI 4
- TAPI 4
- TSAPI 4

目次

3 — 中継台機能	5
■ 中継台のアクセス	5
中継台へのダイヤルアクセス	5
個人中継台アクセス	5
リコール	5
■ 中継台バックアップ	5
■ アテンダントルームステータス	6
■ Distributed Communications System（分散通信システム）付き中継台	6
トランクグループ制御	6
直接トランクグループ捕捉	6
ディスプレイ	6
中継台間コール	7
■ 自動オペレーターサービス	7
■ 呼処理	7
中継台ロックアウト — プライバシー	7
アテンダントスプリットスワップ	7
中継台ベクタリング	7
バックアップアラートینگ	8
コールウェイティング	8
着信制限内線への中継台コール	8
会議	8
イントルージョン（コールオファー）	8
リスト・ディレクトリ・ナンバー	8
中継台オーバーライド	9
優先キュー	9
リリースループ操作	9
シリアルコール	9
時間超過通知と中継台タイマー	10
■ 中央中継台（CAS）	10

目次

■ 発呼	10
自動／マニュアルスプリット	10
オートスタートおよび非スプリット	10
直接トランクグループ捕捉	11
■ 呼のモニタリング	11
中継台直接トランクグループ捕捉	11
中継台への緊急事態通報	11
話中ランプ付き内線直接選択	12
トランクグループアクセス	12
トランクグループ話中／警告表示	12
中継台によるトランク識別	12
ビジュアリー・インペアード・アテンダント・サービス (VIAS)	13

4 — コールセンター 15

コンピュータテレフォニー統合 (CTI) 15

■ アジャнкт／スイッチアプリケーションインタフェース (ASAI)	15
CallVisor ASAI	16
同時常駐 DEFINITY LAN ゲートウェイ	16
ダイレクト・エージェント・アナウンスメント	16
フレキシブルな課金	16
保留ワークモード変更	17
トランクグループ識別	17
マニュアルでの転送・会議操作中の ASAI	
ユーザー間情報 (UII) 伝達	17

目次

自動着信分配 (ACD)	18
■ 放棄呼サーチ機能	20
■ 外部装置ルーティング	20
■ 連続オートイン・スプリット (AAS)	20
コールセンター・リリースコントロール	20
サイクリックステーションハントグループ	20
■ Avaya ベーシックコールマネージメントシステム (BCMS)	21
VuStats (ビュースタッツ)	21
■ Avaya コールマネージメントシステム (CMS)	22
ATM の CMS 測定	22
CMS への二重リンク	22
リモートポートネットワークのための設置場所統計	22
■ コールプロンプティング	23
コールセンター・メッセージ	23
データコレクション	23
データ・イン/音声応答 (DIVA)	23
■ コールベクタリング	23
拡張ベクタールーティング	24
平均応答時間 (ASA) ルーティング	24
ベストサービス・ルーティング (BSR)	24
ベアラチャネル不要の IP ベースのベスト	
サービス・ルーティング (BSR) ポーリング	24
予想待ち時間ルーティング	24
ホリデーベクタリング	25
ベクターディレクトリ番号 (VDN)	25
VDN 用接続制限クラス (COR)	25
Route-to DAC 呼における VDN の表示	25
カバレッジパスの VDN	26
オリジナル VDN アナウンス	26
VDN 返送先	26
■ コールワークコード (CWC)	26

目次

■ Avaya Business Advocate	27
Advocate 関連拡張機能	27
自動リザーブエージェント	27
スキルによるコール選択オーバーライド	27
ダイナミックな稼働率調整	27
ダイナミックなキューポジション	27
ダイナミックなしきい値調整	27
最少実稼働エージェント (LOA)	27
ログイン Advocate エージェントカウント	28
稼働率割当	28
待ち時間オーバーによるリザーブエージェント起動	28
■ 被呼先電話番号通知サービス (DNIS)	28
■ ダイレクト・エージェントコール	28
■ エージェントログイン ID の複製	29
■ エキスパート・エージェント・セレクション (EAS)	29
スキルの追加と削除	29
スキルベース・ルーティング	29
Queue to Best (キューツーベスト) ISDN サポート	30
■ Avaya Virtual Routing	30
拡張情報転送	30
■ 複数呼処理機能 (強制)	31
キュー状態表示	31
■ マルチスプリットキューイング	31
■ 優先キューイング	31
■ 理由コード	31
■ 不応答転送	32

目次

その他	32
■ 呼情報転送 (CINFO)	32
■ 複数保留音源	32
■ Network Call Redirection (NCR)	33
■ PASTE	33
■ エージェントのリモートログアウト	33
■ モニタ機能	33
COR によるモニタ機能	34
VDN のモニタ機能	34
リモートモニタ機能	34
ベクター起動型モニタリング	34
■ 公衆網上のユーザー間情報 (UUI)	34
■ 音声応答インテグレーション (VRI)	35

5 — コラボレーション **37**

Avaya Unified Communication Center 37

会議	37
■ ハングアップによる会議中止	37
■ 会議／転送表示プロンプト	38
■ 会議 — 3 者	38
■ 会議 — 6 者	38
■ 会議／転送 — 切り替え／スワップ	38
■ グループ受話	38
■ 会議保留／保留解除	39
■ ミートミーカンファレンス機能	39
■ ダイアルトーン無しの会議操作	39

目次

- ラインアピランス選択による会議 39
- 会議参加者の選択表示、切断、ミュート操作 40

マルチメディア・コーリング 41

- マルチメディア・アプリケーション
サーバー・インタフェース (ASI) 41
- ベクターと電話機でのマルチメディア呼事前応答 41
- マルチメディア呼処理 (MMCH) 42
- MM エンドポイントへのマルチメディア呼の転送 44
- ESM によるマルチメディアデータ会議 (T.120) 44
- マルチメディア保留、会議、転送および切断 (ドロップ) 44
- マルチメディアのキューイング (音声アナウンス付き) 44

ページングとインターカム 45

- コードコーリングアクセス 45
- グループページング 45
- インターカム — 自動 45
- インターカム — 自動応答 45
- ダイヤルインターカム 46
- スピーカ・ページング・アクセス 46
- マニュアル・シグナリング 46
- ウィスパーページ 46

6 対応通信デバイス 47

- 2420 DCP 電話機 47
- 4600 シリーズ IP 電話機 47
- 6200 シリーズアナログ電話機 47
- 6400 シリーズ DCP 電話機 48
 - 6400 Tip/Ring インタフェースモジュール 48

目次

■ 8400 シリーズ電話機	48
■ 中継台	48
■ Avaya IP Agent	49
■ Avaya IP Softphone	49
■ Avaya SoftConsole	49
■ DEFINITY AnyWhere	49
■ EC500 内線	50
■ Avaya MultiVantage PC Console	50

7 — ホテル機能 51

■ 英数字ダイヤリング	51
■ アテンダントルームステータス	51
■ ダイレクトインダイヤル (DID) 番号の自動選択	51
■ 自動モーニングコール	51
■ チェックイン／チェックアウト	52
■ ユーザーが選択可能な VIP DID 番号	52
■ デイリーモーニングコール	52
■ 名前によるダイヤリング	52
■ 着信拒否 (ホテル)	53
■ モーニングコール 2 回呼び	53
■ ハウスキーピングステータス	53
■ 氏名登録	53
■ プロパティ・マネージメント・システム (PMS) 付加番号の挿入／削除	54
■ プロパティ・マネージメント・システム (PMS) インタフェース	54
■ 一桁ダイヤリングと混合桁ダイヤリング	54
■ Suite Check-in	55

目次

■ VIP モーニングコール	55
■ 確認トーンによるモーニングコール起動	55
■ Xiox Call Accounting	55

8 — ローカライゼーション 57

■ 表示言語の設定変更	57
■ 可変ロスプラン	57
■ Bellcore 方式発信者 ID	57
■ コレクトコール阻止	58
■ 話中音切断	58
■ E&M シグナリング — 連続およびパルス式	58
■ Distributed Communications System (分散通信システム) プロトコル — イタリア	58
■ ISDN/DATS ネットワークサポート — ロシア	59
■ マルチ周波数パケット (MFP) シグナリング — ロシア	59
■ TTC Q931a 専用線プロトコルのサポート — 日本	59
■ 公衆網での優先通話	59
■ ワールドクラストーン検出	59

9 — メッセージ統合 61

■ 可聴音メッセージウェイティング	61
■ モードコード接続による集中化ボイスメール	61
■ 二重化された DCP I チャンネル	61
■ INTUITY AUDIX	62
■ INTUITY コール・アカウンティング・システム	63
■ INTUITY Conversant	63

目次

■ INTUITY ロジック	64
■ INTUITY ロジック・アカウンティング・システム	65
■ メッセージ機能 (LWC)	65
メッセージ機能 (LWC) — QSIG/DCS	65
■ マニュアル・メッセージ・ウェイティング	65
■ メッセージの確認	66
■ モードコード・インタフェース	66
■ EMBEDDED AUDIX	66
■ Octel 統合	68
■ QSIG/DCS ボイスメール接続	68
■ ボイスメッセージ再生	68
■ ボイスメッセージングおよびコールカバレッジ	69

10 — モバイル対応 71

■ 架空内線 (AWOH)	71
■ 電話機の自動移設 (ACTR)	71
■ DEFINITY ワイヤレスビジネスシステム (DWBS)	72
クラスタ ID 管理	72
無線コントローラ容量の増加	72
X-Station Mobility	73
■ EC500 内線	73
■ パーソナル・ステーションアクセス (PSA)	74
不応答理由コード (PSA 非割り当て電話機)	74
名前／番号固定表示	74
■ ターミナルトランスレーションの初期化 (TTI)	74
■ TransTalk 9000 デジタルワイヤレスシステム	75

目次

11 — ネットワークと接続	77
プライベート・ネットワークと接続	77
対応通信デバイス	77
■ 回線交換	77
アナログ 6200 シリーズ	77
デジタル電話機	77
2420 DCP 電話機	77
6400 シリーズ電話機	77
6400 Tip/Ring インタフェースモジュール	77
8400 シリーズ電話機	77
■ インターネットプロトコル (IP)	78
4600 シリーズ IP 電話機	78
Avaya IP Agent	78
Avaya IP Softphone	78
IP エンドポイント — ロードウォリアモード	78
IP エンドポイント — テレコミューターモード	78
■ ワイヤレス	78
ポートネットワークとゲートウェイ接続	79
■ 非同期転送モード (ATM)	79
Avaya ATM WAN Survivable Processor Manager	79
ポートネットワーク接続 (ATM-PNC)	79
WAN によるポートネットワーク接続 (ATM-PNC)	80
WAN スペアプロセッサ (WSP)	80
■ 回線交換	80
センターステージ・スイッチ	80

目次

■ インターネットプロトコル (IP)	81
H.248 Media Gateway 制御	81
IP ポートネットワーク接続	81
トランク接続	81
■ 非同期転送モード (ATM)	81
ATM 回線エミュレーションサービス (ATM-CES)	81
ATM の CMS 測定	81
■ 回線交換	82
DS1 トランクサービス	82
エコーキャンセル機能付き UDS1 基板	82
E1	82
T1	82
■ インターネットプロトコル (IP)	82
IP トランク	82
H.323 トランク	83
トランクタイプとシグナリング	83
■ AUX トランク	83
■ 局用交換機 (CO)	83
■ デジタル多重インタフェース	84
ビットオリエンテッド・シグナリング	84
メッセージ対応シグナリング	84
■ ダイレクトインダイヤル (DID)	84
■ PBX ダイアルイン (DIOD)	84
■ E&M シグナリング — 連続およびパルス式	85
■ E911 CAMA トランクグループ	85

目次

■ ISDN トランク	85
自動端末終端点識別子 (TEI)	85
コールバイコール・サービス選択	85
ETSI 機能	86
ファシリティおよびノン・ファシリティ・	
アソシエイテッド・シグナリング	86
Feature Plus	86
ISDN 基本インタフェース (ISDN-BRI)	87
TN556C の NT インタフェース	89
表示規制	89
ワイドバンドスイッチング	89
■ マルチ周波数パケット (MFP) シグナリング — ロシア	89
■ TTC Q931a 専用線プロトコルのサポート — 日本	89
■ 個人用局線 (PCOL)	90
■ リリースリンクトランク	90
■ 専用線トランク	90
公衆網と接続	90
■ デジタルトランクからの発信者 ID (ICLID)	90
■ アナログトランクからの発信者 ID (ICLID)	91
■ DS1 トランクサービス	91
エコーキャンセル機能 — UDS1 基板	91
E1	92
T1	92
■ フレキシブルな課金	92
■ ローカル局用交換機トランク	92
局用交換機 (CO) トランク	92
デジタルサービス 1 (DS1) トランク	92
ダイレクトインダイヤル (DID) トランク	92
PBX ダイヤルイン (DIOD) トランク	92

目次

インテリジェントネットワーク	93
■ Avaya VoIP Monitoring Manager	93
■ Distributed Communications System (分散通信システム)	93
DCS 付き中継台	93
直接トランクグループ捕捉	93
ディスプレイ	93
DCS 自動回路保証 (ACA)	93
DCS の ISDN-PRI D チャネルアクセス (DCS+)	94
DCS プロトコル—イタリア	94
再迂回機能付き DCS	94
QSIG/DCS ボイスメール接続	94
■ 電子タンデムネットワーク (ETN)	94
条件付き自動迂回機能	94
トランクシグナリングとエラー回復	95
■ 内線番号ポータビリティ	95
■ インターネットプロトコル (IP)	95
代替ゲートキーパー (Alternate Gatekeeper) と登録アドレス	96
クラスレスドメイン間ルーティング (CIDR)	97
C-LAN 毎の複数ネットワークリージョン	97
ネットワークリージョン毎のマルチロケーション対応	97
ネットワークリージョン	98
QoS	98
802.1p/Q	98
CODEC (変調復調プロトコル)	98
DiffServ	99
ダイナミックジッターバッファ	99
Cajun Rules によるインテグレーション	99

目次

呼制御の QoS	99
VoIP の QoS	99
エンドポイントへの QoS	100
Resource Reservation Protocol (RSVP)	100
シャフリングとヘアピン接続	100
可変長 Ping	101
可変長サブネットマスク (VLSM)	101
■ QSIG	101
基本	101
完了呼	101
可変不在転送 (迂回転送)	102
呼独立シグナリング接続 (CISC)	102
コールオファー	102
転送	102
被呼者名 ID	103
中央中継台 (CAS)	103
接続制限クラス (COR) の中継台ディスプレイ	103
中継台リターンコール	103
優先キュー	103
PRI による RLT エミュレーション	103
MultiVantage と Octel QSIG の統合	103
メッセージ機能 (LWC)	103
メーカー特有情報 (MSI)	104
メッセージ・ウェイティング・ランプ (MWI)	104
名前／電話番号識別	104
パス保持機能付きパス再接続機能 (Path Replacement with Path Retention)	105
QSIG/DCS ボイスメール接続	105
ボイスメールに接続後のパス最適化	105

目次

個別動作パス再接続機能	106
サブリメンタリーサービスと再迂回機能	106
VALU	106
コールカバレッジ	106
コールカバレッジと CAS	107
識別呼出し	107
■ ユニフォーム・ダイヤルプラン (UDP)	107
拡張トランクアクセス	108

データインタフェース 108

■ 固定接続 (AC)	108
■ データコールセットアップ	108
■ データホットライン	109
■ データモジュール	109
■ データプライバシー	109
■ データ制限	110
■ デフォルトダイヤリング	110
■ IP 非同期リンク	110
■ モデムプーリング	111
■ マルチメディア・アプリケーションサーバー・インタフェース	113
■ マルチメディア・コーリング	113
ベクターと電話機でのマルチメディア呼事前応答	113
マルチメディア呼処理 (MMCH)	114
MM エンドポイントへのマルチメディア呼の転送	116
ESM によるマルチメディアデータ会議 (T.120)	116
マルチメディア保留、会議、転送および切断 (ドロップ)	116
マルチメディア複数ポートネットワーク	116
■ ワールドクラス BRI エンドポイントへの課金情報通知	116

目次

コール・ルーティング	117
■ オールタネイト・ファシリティ制限レベル	117
■ 自動迂回機能 (AAR/ARS)	117
自動迂回機能 (AAR)	117
自動迂回機能 (ARS)	118
AAR/ARS オーバーラップ送信	118
AAR/ARS パーティショニング	118
■ 一般迂回機能	119
ルックアヘッド迂回機能	119
ノード番号迂回	119
時刻迂回機能	119
■ マルチロケーション対応	120
■ トラベリングクラスマーク	120
その他	120
■ 応答検出	120
タイムアウトによる擬似応答	120
コールクラシファイア基板	120
ネットワークからの応答監視	121

12 — 信頼性と存続性	123
■ 代替ゲートキーパー (Alternate Gatekeeper)	123
■ ATM WAN スペアプロセッサ (WSP)	123
■ C-LAN 毎の複数ネットワークリージョン	123
■ 非常切替	123
■ サバイバルリモート拡張ポートネットワーク (SREPN)	124

目次

13 — セキュリティ、プライバシー、安全対策 125

システム管理者 125

- アクセス・セキュリティ・ゲートウェイ 125
- オールタネイト・ファシリティ制限レベル 125
- オールタネイト・オペレーション・サポート・システム (AOS) の
アラーム番号 126
 - プライバシー — 中継台ロックアウト 126
- 認証 (オーソリゼーション) コード — 13 桁 126
- 発着信制限 127
- 接続制限クラス (COR) 127
 - コレクトコール阻止 127
- 顧客設置のアラーム装置 127
- データプライバシー 127
- データ制限 128
- ファシリティ制限レベルおよびトラベリングクラスマーク 128
- マリシャス・コール・トレース (悪意呼トレース) 128
- 制限 — 制御 128
- セキュリティ違反通知 (SVN) 128
- 内線セキュリティコード 129

エンドユーザー 129

- バックアップアラートینگ 129
- バリアコード 129
- 発呼者／被呼者番号 (CPN) 制限 130
 - 呼毎の CPN 制限 130
 - 回線毎の CPN 制限 130
- デジタルポケットベルへの緊急事態通報 130
- デジタル電話機への緊急事態通報 131

目次

■ 中継台への緊急事態通報	131
緊急時中継台アクセス	132
■ E911 CAMA トランクグループ	132
■ プライバシー — 自動通話割り込み禁止	132
■ プライバシー — 通話割り込み禁止	132
■ 制限 — 制御	132
■ 電話機ロック	132

14 — 特殊アプリケーション 133

15 — システム管理 135

■ 架空内線 (AWOH)	135
■ オールタネイト・ファシリティ制限レベル	135
■ アナウンスメント	135
複数保留音源	135
保留音へのアクセス	136
録音アナウンスメント	136
LAN 接続アナウンスメント (VAL)	136
Avaya Voice Announcement over LAN (VAL) Manager	136
■ 認証 (オーソリゼーション) コード — 13 桁	137
■ 自動回路保証 (ACA)	137
■ 自動伝送測定システム (ATMS)	137
■ バリアコード	137
■ 揭示板	138
■ 話中確認 — 電話機／トランク	138
■ 通話料金情報	138
■ 課金データ (CDR)	139

目次

■ 発着信制限	139
■ 発呼者番号／課金番号 (CPN/BN)	139
■ 接続制限クラス (COR)	139
■ サービスクラス (COS)	140
■ クラスレスドメイン間ルーティング (CIDR)	140
■ 複数ユーザーの同時使用	140
■ 顧客設置のアラーム装置	140
■ ユーザーによる電話機起動 (CTA)	140
■ DCS 自動回路保証	141
■ 外部装置アラーム	141
■ 話中表示	141
■ ファシリティ制限レベルおよびトラベリングクラスマーク	141
■ ファシリティテストコール	141
■ ファームウェアのダウンロード	142
■ インフォメーションおよびレポート	142
■ IP 非同期リンク	144
■ マリシャス・コール・トレース (悪意呼トレース)	144
マリシャス・コール・トレース (悪意呼トレース) ロギング	144
■ 制限 — 制御	144
■ スケジューリング	144
■ セキュリティ違反通知 (SVN)	145
■ 内線セキュリティコード	145
■ テナントパーティショニング	145
■ ターミナルトランスレーションの初期化 (TTI)	145
■ LAN 経由時刻同期	146
Linux プラットホーム	146
UNIX プラットホーム	146
■ トランクグループ回路	146
■ 可変長 Ping	146
■ 可変長サブネットマスク (VLSM)	146

目次

Avaya VisAbility Management Suite 147

- Avaya ATM WAN Survivable Processor Manager 147
- Avaya MultiVantage Configuration Manager 147
- Avaya MultiVantage Fault/Performance Manager 148
- Avaya Site Administration 148
- Avaya Voice Announcement over LAN (VAL) Manager 148
- Avaya VoIP Monitoring Manager 148

ディレクトリ 149

- 設定変更通知 149
- Avaya Directory Enabled Management 149
- LDAP 150

16 — テレコミュティングとリモートオフィス 151

- Avaya R300 Remote Office Communicator (R300) 151
- オフネット転送呼のカバレッジ (CCRON) 151
- 再転送呼の拡張ユーザー管理 (テレコミュティングアクセス) 152
- IP エンドポイント — ロードウォリアモード 152
- IP エンドポイント — テレコミューターモード 152
- IP Softphone 152
- 内線延長 (構外) 152
- リモートアクセス 152

目次

17 — テレフォニー	153
■ 短縮ダイヤル	153
短縮ダイヤルラベリング	153
短縮ダイヤル・オンフック・プログラミング	153
■ アクティブダイヤリング	153
■ タイムアウト設定可能コールタイマー	154
■ 英数字ダイヤリング	154
■ 内線キャンブオン（ACB）	154
■ 自動保留機能	154
■ Bellcore 方式発信者 ID	155
■ ブリッジコールアピランス — デジタル電話機	155
■ ブリッジコールアピランス — アナログ電話機	155
■ コールカバレッジ	156
可変カバレッジパス	156
時刻	156
■ 呼の転送	156
話中 / 不応答転送	156
可変不在転送	156
可変不在転送オーバーライド	156
■ コールパーク	157
■ コールピックアップ	157
グループコールピックアップ	157
■ アナログトランクからの発信者 ID（ICLID）	157
■ デジタルトランクからの発信者 ID（ICLID）	157
■ サイクリックステーションハンティング	158
■ 会議	158
■ コンサルト	158
■ カバレッジコールバック	158
■ カバレッジ着信呼識別	158

目次

■ 不応答呼の切断	159
個別呼び出し音の設定	159
■ 拡張短縮ダイヤル	159
■ 拡張電話機ディスプレイ	160
■ ゴーツーカバー機能	160
■ 保留	160
■ インターカム — 自動応答	160
■ インターナル・オートマチック・アンサー	160
■ リダイヤル	161
■ ローカル呼タイマー・オートマチックスタート／ストップ	161
■ 長時間保留警告	161
■ マニュアル・オリジネイティング・ラインサービス	161
■ ミスオペレーション処理機能	162
■ コールアピアランスボタン優先指定	162
■ ナイトサービス	163
拡張ナイトサービス	164
■ パーソナルリングング	164
■ 優先電話	164
■ プルトランスファー	164
■ リコールシグナリング	164
■ ディクテーションアクセス	165
■ リセットシフトコール	165
■ リングバック・キューイング	165
■ リングカットオフ	165
■ リングング — 呼び出し音の設定	165
■ 呼び出し音オプション	166
■ 離席機能 (Send All Calls)	166
■ スペシャルダイヤルトーン	166
■ 話中転送 (ステーションハンティング)	166
■ カバレッジ前のステーションハンティング	166
■ ステーションセルフディスプレイ	167

目次

■ アナログ内線共有	167
■ 電話機ディスプレイ	167
■ 電話機個別機能設定	167
■ 一時的ブリッジアピランス	168
■ 同時着信音グループ	168
■ 時刻迂回機能	168
■ 転送	169
転送の中止	169
転送 — 発信トランクから発信トランクへ	169
転送呼返し	169
ハングアップによる転送	169
トランク間転送	170
■ トランク・フラッシュ	170

索引

171

本書について

本書の目的

本書では、Avaya MultiVantage™ ソフトウェア（MultiVantage™ またはシステムと呼ぶこともあります）の機能について、一般的な説明をします。本書では、MultiVantage™ プラットホームの実践的でクリエイティブなアプリケーションについても説明します。

MultiVantage™ ソフトウェアに関するすべての機能についての説明が本書には含まれません。現在のリリースでの変更について詳しくは、*Highlights of Avaya MultiVantage™ Software* を参照してください。

対象読者

本書は、MultiVantage™ システムの購入を考慮している方や、本システムおよびその使用法について詳しい情報を必要とする、アバイアの販売代理店を対象としています。

本書の内容

本書の内容は、世界で販売されている MultiVantage™ の全機能および全性能の概要です。

注記：

国によっては、使用できないソリューションや製品があります。どの機能が利用できるかについては、最寄りの販売代理店にご相談ください。

商標およびサービスマーク

アバイアの商標は次のとおりです。

- AUDIX[®]
- Callmaster[®]
- CallVisor[®]
- CenterVu[™]
- CONVERSANT[®]
- DEFINITY[®]
- GuestWorks[®]
- INTUITY[™]
- MULTIQUEST[®]
- MultiVantage[™]
- OneVision[™]
- ProLogix[™]
- Quorum[™]

他社の商標あるいは登録商標を以下に示します。

- Microsoft[®] は Microsoft Corporation の登録商標です。
- Windows[™] は Microsoft Corporation の商標です。
- Vari-A-Bill[™] は AT&T の商標です。

本書へのコメントについて

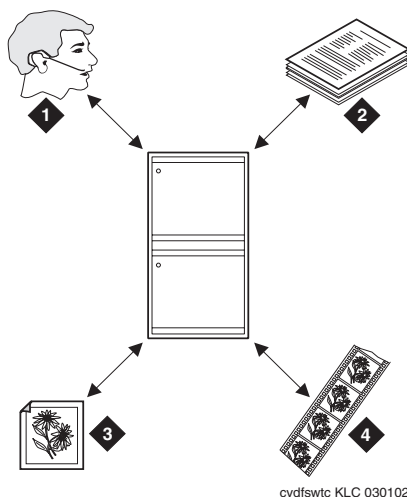
アバイアではお客様からのご意見をお待ちしております。お客様の貴重なご意見は、今後の文書改善のため参考にさせていただきます。

ご意見はファクスで 303-538-1741 までお寄せください。文書名と文書番号『Avaya MultiVantage[™] ソフトウェア概説、555-233-767JA、第2版』を、必ずお書き添えてください。

1 — Avaya MultiVantage の概要

Avaya MultiVantage ソフトウェアは、音声、データ、画像およびビデオ伝送を系統化し、迂回路を決定します。プライベートネットワークや公衆電話網、イーサネット LAN、ATM ネットワーク、インターネットにも接続できます。

Avaya MultiVantage ソフトウェアは、音声通信を強化し付加価値アプリケーションと一体化することで、ビジネスの成功に貢献します。MultiVantage は、オープンで設計が容易な、信頼性の高い安全なテレフォニーアプリケーションです。ユーザー管理およびシステム管理機能、インテリジェントなコール・ルーティング、アプリケーションの統合および拡張、企業通信ネットワークを提供します。



- | | |
|-------|-----------|
| 1 音声 | 3 画像 |
| 2 データ | 4 マルチメディア |

図 1. MultiVantage ソフトウェアシステム

MultiVantage 基本版および拡張版

アバイアの MultiVantage ソフトウェアには、基本版（カテゴリー B と呼びます）および拡張版（カテゴリー A と呼びます）があります。本書では、拡張版 MultiVantage 機能のすべてについて説明します。これらの機能の一部には、DEFINITY BCS および GuestWorks を含む基本版では使用できないものもあります。基本版では使用できない機能の一覧については、お近くのアバイア販売代理店にお問い合わせください。

オプションソフトウェア

基本版または拡張版 MultiVantage 製品に、各種のオプションパッケージを追加すれば、システムの性能を高めることができます。本書で説明されている機能の中には、オプションのソフトウェアが必要なものもあります。詳細については、販売代理店および弊社の営業担当者にお問い合わせください。

容量

Avaya MultiVantage ソフトウェアの容量一覧表については、アバイアのウェブサイト <http://www.avaya.com/support> をご覧ください。

2—アプリケーション・プログラミング・ インタフェース (API)

アプリケーション・プログラミング・インタフェース (API) は、アプリケーションと MultiVantage ソフトウェア間のインタフェースを提供します。

Avaya コンピュータテレフォニー (旧名 CentreVu コンピュータテレフォニー) は、MultiVantage システムの優れたコール制御機能に、顧客データベースの顧客情報を統合するサーバーソフトウェアです。これはローカルエリアネットワーク (LAN) ベースの CTI ソリューションで、クライアント/サーバー構成で実行するサーバーソフトウェアから成ります。Avaya コンピュータテレフォニーは、コンピュータテレフォニー統合 (CTI) を構成し、また新登場のアプリケーション・プログラミング・インタフェース (API) とともに、コンタクトセンターアプリケーションの要件に対応するプラットフォームを提供します。

アジャнкт／スイッチアプリケーション インタフェース (ASAI)

[15 ページの「アジャнкт／スイッチアプリケーションインタフェース \(ASAI\)」を参照してください。](#)

ASAI 迂回

ASAI 迂回情報を MultiVantage システムに供給します。

DAPI

DEFINITY アプリケーション・プログラミング・インタフェース (DAPI) は、MultiVantage ソフトウェア内の制御およびデータベースにアクセスするための、オブジェクト指向アプリケーション・プログラミング・インタフェース (API) です。これによってアプリケーションから、高速 LAN 接続を使って容易にイベントをモニタし、刺激を注入し、交換機データにアクセスできます。したがって、サービス技術者、フィールドサポート担当者、ソフトウェア開発者用の強力なデバッグツールを開発できます。DAPI の使用は社内限定されます。つまり、DAPI を使用して開発されたアプリケーションを使用できるのは、アバイア社員だけです。

JTAPI

Java テレフォニー・アプリケーション・プログラミング・インタフェース (JTAPI) は、Avaya コンピュータテレフォニーがサポートするオープン API で、MultiVantage ASAI に統合できます。マルチメディアソリューションの開発に有利な、オブジェクト指向プログラミング・インタフェースです。JTAPI アプリケーションは、JAVA 仮想マシン (Windows、UnixWare、Solaris プラットホームなど) をサポートするあらゆるクライアント、または Java 対応の WWW ブラウザに対応します。

TAPI

テレフォニー・アプリケーション・プログラミング・インタフェース (TAPI)

TSAPI

テレフォニー・サービス・アプリケーション・プログラミング・インタフェース (TSAPI) は、Avaya コンピュータテレフォニーがサポートするオープン API で、MultiVantage ASAI に統合できます。TSAPI インタフェースは、クライアント環境として広範囲なアプリケーションハードウェアおよび、Windows 95、Windows 98、Windows NT、UnixWare を含むオペレーティングシステムに対応します。

3 — 中継台機能

中継台のアクセス

中継台へのダイヤルアクセス

特番をダイヤルしてオペレーターにアクセスできる機能です。オペレーターはトランクあるいは別の電話機に呼を着信させることができます。

個人中継台アクセス

特定の中継台に電話できる機能です。各中継台に個別の内線番号を割り当てることができます。

リコール

ユーザーが2者通話あるいはコンソール上での中継台会議通話を使用している時、ユーザーがオペレーターをリコールすることができる機能です。アナログ電話機ユーザーがオペレーターをリコールするには、リコールボタンを押すかスイッチフックをすばやく押します。デジタル電話機ユーザーが、オペレーターへリコールするには、会議ボタンあるいは転送ボタンを押します。いずれのボタンを押しても、接続が切れることはありません。

中継台バックアップ

中継台バックアップ機能により、1台または複数の特別に設定されたバックアップ電話機から、中継台のほとんどの機能にアクセスできます。これにより呼への応答を迅速化できるため、宿泊客や将来の利用が見込まれる顧客により良いサービスを提供できます。

中継台が完全話中の場合、バックアップ電話機のボタンを押すか、または機能特番をダイヤルすることによって、オーバーフローした呼に応答できます。その後も中継台で処理しているのとまったく同様に呼を処理できます。バックアップ電話機にはアバイアの6408、6416、6424の各モデルをお勧めします。

アテンダントルームステータス

オペレーターが客室が使用中か空き室か、また各室のハウスキーピングステータス（清掃状態）を確認できる機能です。この機能は、ご使用のシステムでホテル拡張機能がオンになっている場合にのみ使用できます。この機能はプロパティマネージメントのチェックイン／チェックアウトとハウスキーピングステータスの2つの機能を組み合わせた機能ですが、プロパティ・マネージメント・システムは不要です。

Distributed Communications System（分散通信システム）付き中継台

トランクグループ制御

Distributed Communications System（分散通信システム）（DCS）内のノードのオペレーターは、隣接したノードの発信トランクグループを制御することが可能です。着信呼あるいは非常に重要な発信呼のためにトランクグループを確保したい場合など、電話機ユーザーからの特定のトランクグループへの発呼をオペレーターが抑制したい場合に、この機能が役立ちます。

直接トランクグループ捕捉

トランクグループに割り当てられたボタンを押すことによって、オペレーターがローカルまたはリモートトランクグループのアイドル状態の発信トランクに直接アクセスできる機能です。この機能は、オペレーターが頻繁に使用するトランクグループのトランクアクセスコードを記憶したり、検索したりあるいはダイヤルしたりする手間を省きます。直接トランクグループ捕捉はオペレーターによる発信呼の処理をスピードアップするための機能です。

ディスプレイ

オペレーターが、コンソールを操作する際に役立つ呼関連情報を表示する機能です。また個人的なサービスおよびメッセージ情報も示します。情報は中継台の英数字ディスプレイを使って表示されます。オペレーターは、数種類のディスプレイメッセージ言語のうちから1つ選択します。利用できる言語は英語、フランス語、イタリア語あるいはスペイン語です。さらに、ユーザーとオペレーターのディスプレイで使用できるように、もう1つの言語を定義できます。

中継台間コール

複数のブランチの中継台への呼をメインの交換機に集中させることができます。そのブランチへの着信トランクコールや電話機のオペレーター宛ての呼は、専用線トランクを介してメインの交換機へ迂回されます。

自動オペレーターサービス

自動オペレーターサービスでは、発呼者はシステムのどの内線番号でも入力することができます。入力後、呼は内線番号に迂回されます。この機能は、有人のオペレーターの必要性を減らすことによってコストを削減します。

呼処理

中継台ロックアウト プライバシー

電話機ユーザーにリコールされる場合を除き、オペレーターがコンソールで保留になっているマルチパーティ接続（会議通話等）に再び入ることを防止します。この機能はシステム規模で設定されます。起動または起動停止にできます。

アテンダントスプリットスワップ

オペレーターが話中の呼とスプリット呼を切り替えることができる機能です。この操作は、オペレーターが呼を転送する必要があるけれども、まず最初にそれぞれの相手と個別に話をしてから転送を完了したい場合に役立ちます。

中継台ベクタリング

中継台ベクタリングにより、オペレーターへの着信呼の非常にフレキシブルな管理が可能です。例えば現行のナイトサービス処理では、中継台からナイトステーションへ転送される呼は、そのステーションでのみ呼び出し音を鳴らすことができ、カバレッジパス処理は行われません。中継台ベクタリングでは、ナイトサービス呼はナイト・ステーションのカバレッジパスに従って処理されます。カバレッジパスは別の内線電話へ、最終的にはボイスメールシステムへ呼を転送できます。発呼者はここでメッセージを残すことができ、このメッセージは後で再生され処理されます。

バックアップアラートینگ

バックアップのオペレーターに、主オペレーターが呼を取ることができないことを通知します。オペレーターのキューがキュー警告レベルに到達すると、バックアップ電話機に可聴および可視アラートを発します。キューが警告レベルを下回ると、アラートは停止します。可聴アラートは、中継台が夜間モードの場合にも、中継台のキューの長さに関係なく起動されます。

コールウェイティング

通話中のアナログ電話機のユーザーに別の電話がかかってきたことをオペレーターが通知する機能です。オペレーターは、通知を行った後、他の呼に応答することができます。オペレーターはコールウェイティング・リングバックトーンを聞き、話中の電話ユーザーはコールウェイティングトーンを聞きます。被呼電話機のユーザーだけがこのトーンを聞きます。

着信制限内線への中継台コール

着信制限の接続制限クラスが付いた電話機は、公衆網呼、中継台発信呼、中継台転送呼を受信できません。この機能を使うと、これらの制限を超えることができます。

会議

オペレーターは、自分自身を含めて最高 6 人の電話会議を設定することが可能です。システムの内部および外部からの会議を電話会議に加えることができます。

イントルージョン（コールオファー）

話中の人に別のメッセージが存在することあるいは別の電話が待機していることを通知するため、オペレーターが通話中の電話に割り込む機能です。

リスト・ディレクトリ・ナンバー

中継台グループへの外部の発呼者のアクセスを許可できる機能です。着信呼に使用したトランクの種類によって 2 つの方法があります。着信ダイレクトイン・ダイヤルトランクを介した中継台グループへのアクセス、または着信局用交換機トランクおよび米国フォーリンエクスチェンジトランクを介した中継台グループへのアクセスを許可できます。

中継台オーバーライド

離席機能（Send All Calls）やコールカバレッジのような迂回機能が起動されている時でも、オペレーターが呼を内線に接続して、これらの迂回機能を見捨てることのできる機能です。この機能は、中継台の割り込みとともに、電話機ユーザーに緊急電話を転送するために使うことができます。

優先キュー

オペレーターが着信呼にすぐに対応できない時、順序付けされたキューの中に着信呼を待機させることのできる機能です。この機能により、最も高い優先権が与えられる緊急電話を含め、オペレーターへの着信呼用に 12 の異なるカテゴリーを定義できます。

リリースループ操作

呼を被呼者へすぐに送ることができない場合、オペレーターがコンソールで呼を保留することのできる機能です。呼が保留された時点から、タイマーがスタートします。割り当て時間内に呼が応答されない場合、呼はオペレーターのキューに戻されます。時間超過通知により、その呼は最初に処理をしたオペレーターに戻されますが、そのオペレーターが対応できない場合にのみ、呼はまたキューに返されます。

シリアルコール

オペレーターがトランクコールを転送し、転送先で受話器を置くとそのオペレーターに呼が戻って来るようにする機能です。戻って来た呼は交換機内の別の電話機に転送できます。トランク不足でダイレクトインダイヤルが利用できない場合に、この機能は役立ちます。外部の発呼者は、トランクがあまりにもビジーなために何回もリダイヤルする必要があるかもしれません。オペレーターといったつながれば、発呼者は交換機に入る同一の回線を複数回の呼に使用できます。オペレーターのディスプレイには、着信呼がシリアルコールであることが表示されます。

時間超過通知と中継台タイマー

以下の種類の呼を受信後にタイマー設定された時間が経過すると、オペレーターに自動的にアラームを送ります。対象となるのは、応答待ちの転送呼、または話中のアナログ電話への接続を待っている呼、コンソールで保留されている呼、転送後に不応答になっている呼です。時間超過通知はオペレーターに対して呼への注意が必要であることを通知します。オペレーターが呼を再接続した後、発信ユーザーは別の内線と話すか、受話器を置くか、あるいはそのまま待ち続けることができます。MultiVantage は、さまざまな状況で利用できる設定可能な中継台タイマーを多数提供しています。

中央中継台（CAS）

中心となるロケーションでプライベートネットワーク内の集中的なオペレーターサービスを提供します。中央中継台の各ブランチは、独自のリスト・ディレクトリ・ナンバー、または公衆網からの他のアクセス手段を持っています。ユーザーが直接オペレーターに対して発した呼やブランチへの着信呼は、リリースリンクトランクを介して中央中継台に迂回されます。

発呼

自動／マニュアルスプリット

オペレーターが、発呼者に聞かれることなく被呼者に呼を通知したり、内密に相談できる機能です。発呼者をスプリットするので、被呼者が応答できるかどうかオペレーターは内密に判断できます。

オートスタートおよび非スプリット

オートスタートは、最初にスタートボタンを押さなくてもオペレーターが発呼できる機能です。オペレーターが通話中にダイヤルパッドの操作を行うと、システムは自動的に呼を分割し、2 番目の呼へのダイヤルを開始します。非スプリットは、オートスタート機能を起動停止にする機能で、メッセージを引き出すなどの目的のために回線上にタッチトーンを送ることが可能です。

直接トランクグループ捕捉

オペレーターが、トランクグループに割り当てたボタンを押すことによって、アイドル状態の発信トランクに直接アクセスできる機能です。この機能は、オペレーターが頻繁に使用するトランクグループのトランクアクセスコードを記憶したり、検索したりあるいはダイヤルしたりする手間を省きます。ラベル付けしたボタンを押すことにより、希望するグループの空きトランクを選択します。

呼のモニタリング

中継台直接トランクグループ捕捉

オペレーターが、トランクグループに割り当てたボタンを押すことによって、アイドル状態の発信トランクに直接アクセスできる機能です。この機能は、オペレーターが頻繁に使用するトランクグループのトランクアクセスコードを記憶したり、検索したりあるいはダイヤルしたりする手間を省きます。ラベル付けしたボタンを押すことにより、希望するグループの空きトランクを選択します。

中継台への緊急事態通報

緊急電話がかかると、緊急事態通報として可視および可聴警報の両方で中継台に知らされます。可聴警報は救急車のサイレンと類似した音です。可視警報は **CRSS-ALRT** ボタンのランプを点滅させ、発呼者の名前と内線（または客室）番号を表示します。緊急事態通報は緊急呼が発呼された場所を示すので、オペレーターまたは他のユーザーは発呼者に救援をさし向けることができます。ホテル業界や病院施設で使用されることが多いのですが、標準中継台にもこの機能を設定できます。

緊急事態通報機能が起動している場合は、コンソールは中継台話中モードになり、他の着信呼が緊急呼通報に割り込めないようにします。他の係員に通報できるようにコンソールからの発呼はできます。緊急事態通報呼がコンソールに着呼したら、コンソールのユーザーは中継台話中ボタンを押してコンソールの話中モードを解除し、緊急事態通報ボタンを押して、可視および可聴警報をオフにしてください。

1つの緊急呼が話中である間に別の緊急呼が発呼された場合には、着信呼はキューで待機させられます。すべてのユーザーが応答するようにシステムが設定されている場合、すべてのユーザーがすべての呼に応答しなければなりません。この場合、呼は必ずしも発呼順に待機させられるわけではありません。ひとりのユーザーが応答するようにシステムが設定されている場合、最初の緊急事態通報が、応答された電話機で話中状態を保ちます。それに続く呼は、着信した順に、次に応答可能な電話機を待ちます。

話中ランプ付き内線直接選択

内線がアイドルか話中か、オペレーターが内線状態を追跡することができる機能です。また、内線番号をダイヤルすることなく、内線へ呼を発信したり、転送したりできます。オペレーターは2つの方法でこの機能を使えます。1つは標準的な直接内線選択アクセスを使う方法で、もう1つは拡張的な直接内線選択アクセスを使う方法です。

トランクグループアクセス

オペレーターがトランクグループを制御でき、電話機ユーザーが制御されたトランクグループへ直接アクセスするのを防止できる機能です。これにより、オペレーターは、これらのトランクグループの使用状況をモニタできます。トランクグループに対応するランプを見れば、特定のトランクグループの話中トランク数があらかじめセットした警報レベルに達したかどうか、また特定のトランクグループのすべてのトランクが話中であるかどうかオペレーターは判断することができます。オペレーターは状況に応じて、これらのトランクグループへの他の呼も処理することができます。

トランクグループ話中／警告表示

グループ内の話中トランク数が設定レベルに達したというビジュアルな表示をオペレーターに提供します。グループ内のすべてのトランクが話中である時も、ビジュアルな表示が提供されます。この機能は、特に中継台トランクグループ制御の起動が必要であることをオペレーターに示す際に便利です。

中継台によるトランク識別

オペレーターあるいは、ディスプレイ付き電話機のユーザーが、呼に使用されている特定のトランクを確認できます。この機能は **Trunk ID**（トランク ID）ボタンを中継台あるいは電話機に割り当てることにより提供されます。この機能は、欠陥があるトランクを確認する際に特に役立ちます。欠陥のあるトランクをサービスから切り離すことができ、問題を迅速に解決できます。

ビジュアリー・インペアード・アテンダン ト・サービス (VIAS)

視覚障害を持つオペレーターに、イタリア語またはイギリス英語の音声によるフィードバックを提供します。各音声フレーズは、連続した 1 つまたは複数の単一音声メッセージです。この機能には、視覚障害を持つオペレーター用に、以下の新規のボタン 6 個が定義されています。

- ビジュアリー・インペアード・サービス起動／停止ボタン：この機能を起動、停止します。それ以前に使用不可にされたリング（例えばリコールおよび着信呼）はすべて使用可になります。
- コンソールステータスボタン：コンソールが **Position Available**（応答可）と **Position Busy**（話中）のどちらの状態にあるか、コンソールが夜間中継台であるか、中継台のキューの状態、システムアラームの状態を音声で知らせます。
- ディスプレイステータスボタン：コンソールディスプレイの表示内容を音声で知らせます。ディスプレイ内容には **VIAS** サポートがないものもあります（例えば接続制限クラス情報、個人名、一部の呼目的などは音声サポートされません）。
- 直前操作ボタン：直前に実行した操作を音声で知らせます。
- 直前音声メッセージボタン：直前に聞こえた音声メッセージを繰り返します。
- 直接トランクグループ捕捉ステータスボタン：中継台でモニタするトランクグループの状態を音声で知らせます。

視覚障害を持つオペレーターは、「**Inspect**」モードを使って各ボタンの位置を探すことができ、実際に機能を実行しなくとも各ボタンに割り当てられている機能を確認できます。

4 コールセンター

Avaya コールセンターは、完全に統合された電気通信プラットフォームを提供し、顧客のコールセンターのニーズすべてに応えるよう設計された機能、性能、アプリケーションを揃えた強力なサポートを実現しています。

コンピュータテレフォニー統合（CTI）

コンピュータテレフォニー統合（CTI）によって、外部アプリケーションでの MultiVantage 制御が可能となり、顧客情報データベースに呼制御機能を統合できます。

Avaya コンピュータテレフォニー（旧名 CentreVu コンピュータテレフォニー）は、MultiVantage システムのプレミアムコール制御機能に、顧客データベースの顧客情報を統合するサーバーソフトウェアです。これは、ローカルエリアネットワーク（LAN）ベースの CTI ソリューションで、クライアント/サーバー構成で実行するサーバーソフトウェアから成ります。Avaya コンピュータテレフォニーは、コンピュータテレフォニー統合（CTI）を構成し、また新登場のアプリケーション・プログラミング・インタフェース（API）とともに、コンタクトセンターアプリケーションの要件に対応するプラットフォームを提供します。

アジャнкт／スイッチアプリケーションインタフェース（ASAI）

アジャнкт／スイッチアプリケーションインタフェース（ASAI）によって、外部アプリケーションから MultiVantage の機能やサービスのすべてにアクセスできます。外部装置との統合は、API を介してなされます。ASAI は Avaya コンピュータテレフォニーの一部です。

CallVisor ASAI

CallVisor ASAI は、MultiVantage と外部アプリケーションをリンクします。このインタフェースにより、外部アプリケーションから MultiVantage 機能にアクセスし、迂回情報をシステムに供給できます。CallVisor ASAI は、外部装置が交換機の呼をモニタ、制御できるようにするので、自動着信分配 (ACD) エージェントの呼処理効率を向上させます。CallVisor ASAI は、インバウンド・コール・マネージメント (ICM)、アウトバウンド・コールマネージメント (OCM)、オフィス用やメッセージングなどのアプリケーションに利用できます。ISDN-BRI トランスポート (CallVisor ASAI-BRI) および LAN ゲートウェイ伝送制御プロトコル/インターネット・プロトコル・トランスポート (MultiVantage LAN ゲートウェイ TCP/IP) の、2 種類のトランスポートを使用します。CallVisor ASAI のメッセージとプロシジャは、ITU-T Q.932 サプリメンタリーサービス国際標準を基にしています。

同時常駐 DEFINITY LAN ゲートウェイ

同時常駐 DEFINITY LAN ゲートウェイは、イーサネット LAN 上の TCP 「トンネル」 経由で ASAI メッセージを迂回させる ISDN ルーターの役割を果たすアプリケーションです。

ダイレクト・エージェント・アナウンスメント

ダイレクト・エージェント・アナウンスメント (DAA) は、CallVisor ASAI とエキスパート・エージェント・セクション (EAS) のダイレクト・エージェント・コーリングを拡張した機能です。キュー待ち状態のダイレクト・エージェント・コールの発呼者にアナウンスを行います。

フレキシブルな課金

MultiVantage や外部装置から、ISDN-PRI メッセージによって公衆網と通信し、900 型着信呼 (米国) の課金料率を変更できる機能です。新規課金料率を指定する料金の変更は、呼が応答されてから切断するまでの間であれば、いつでも要求できます。

フレキシブルな課金機能は米国で、AT&T MultiQuest 900 Vari-A-Bill™ サービスに使用できます。フレキシブルな課金機能の実行には、CallVisor ASAI とその他のアプリケーションソフトウェアが必要です。

保留ワークモード変更

エージェントが完全話中のときに、ASAI アプリケーションがそのエージェントの現在のワークモードを変更できる機能です。この変更は、現在の呼すべてが消去されるとすぐに効力を持つ、保留の変更です。

トランクグループ識別

発呼者番号 (CPN) が分かっているときでさえ、トランクグループ情報を得るための機能を ASAI アプリケーションに提供します。ASAI はインバウンドおよびアウトバウンドコールの両方のイベントレポートでトランクグループ情報を提供します。ANI がわかっている場合、イベントレポートにはトランクグループ情報と CPN が報告されます。

マニュアルでの転送・会議操作中の ASAI ユーザー間情報 (UII) 伝達

マニュアルでの転送または会議操作中に、ASAI が特に使用する UII を新しい呼に伝達できる機能です。以前は呼を別の MultiVantage に転送する場合、ASAI の UII を SETUP メッセージに入れて送信できなかったため、その転送呼を受け取る MultiVantage で呼をモニタするアプリケーションに、ASAI の UII は決して渡されませんでした。この機能はマニュアルでの転送および会議操作にのみ適用されます。転送または会議の操作がソフトウェアアプリケーションによって制御される場合 (例えば ASAI リンク上での呼やエージェントの制御など)、アプリケーションは必要な ASAI の UII を新しい呼に挿入できます。

自動着信分配（ACD）

自動着信分配（ACD）は、コールセンター・アプリケーション用の基本的な機能です。ACD は着呼を効率的に、そして利用可能なエージェント間で均等に配信する方法を提供します。ACD を利用して、エージェントグループのうち話中でないエージェントや、最も空き状態のエージェントに呼を配信します。

ACD 環境では、エージェントは同じ種類の呼を処理するエージェントのグループであるハントグループに割り当てられます。ハントグループは、EAS を持つスプリットまたはスキルとしても知られています。

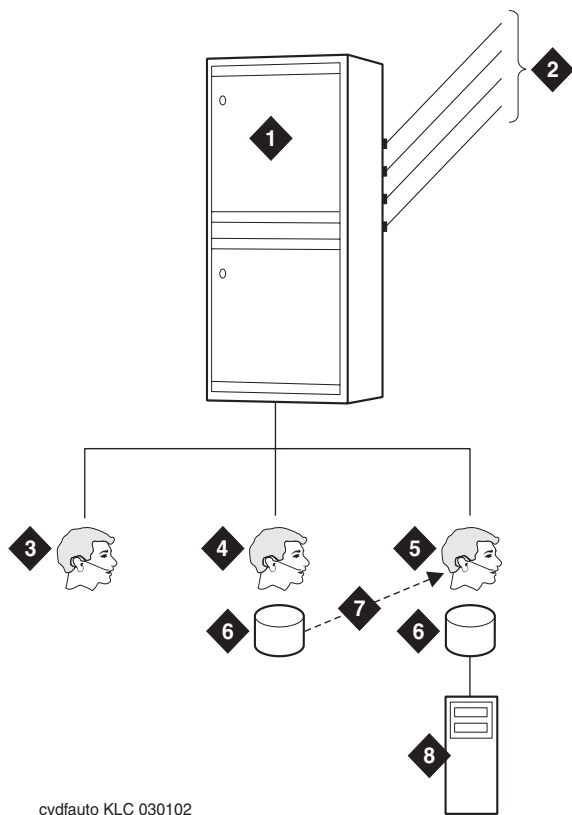
ハントグループは、特定の電話番号に大量の呼が予想される場合に特に役立ちます。ハントグループは、特定の内容に関する呼を処理する訓練を受けたスタッフで構成されることもあります。例えば、次のようなグループが考えられます。

- 企業内の福利厚生部門
- 販売する製品のサービス部門
- 旅行の予約窓口
- オペレーター室

また、ハントグループは共有する通信機器のグループで構成される場合もあります。例えば、次のようなグループが考えられます。

- モデムプール
- データライン回路ポートのグループ
- データモジュールのグループ

19 ページの図 2 の例では、ハントグループ A にはキューがないため、エージェントが空いている場合のみ呼を直接受け取ります。ハントグループ B への呼はエージェントが応答できない時、キューの中で待ち状態にすることができ、設定した時間内に応答されない場合、ハントグループ C に転送されます。ハントグループ C への呼が設定時間内に応答されない場合には、ボイスメールに転送されます。



- | | |
|---------------------|---------------------|
| 1 MultiVantage | 5 グループ C: 一般的な情報 |
| 2 着信回線 | 6 キュー |
| 3 グループ A: ビジネストラベル | 7 グループ C へのコールカバレッジ |
| 4 グループ B: パーソナルトラベル | 8 ボイスメール |

図 2. 自動着信分配 (ACD) の基本例

放棄呼サーチ機能

タイムリーな切断監視を行わない局用交換機（CO）が、放棄呼を識別できるようにする機能です。放棄呼とは、呼が応答される前に発呼者が電話を切ってしまう呼のことです。放棄呼サーチは、タイムリーな切断監視を行わない旧型の局用交換機だけに適する機能です。

外部装置ルーティング

外部装置ルーティングは、実行時に処理呼の迂回場所を求める迂回要求が、接続外部装置への指定リンクで送信されるベクタステップです。これに対して外部装置からは、呼を迂回する内部宛先または外部番号を指定するルート選択メッセージが返信されます。外部装置ルーティングは、ASAI とともに使用されます。

連続オートイン・スプリット（AAS）

自動着信分配（ACD）スプリットのメンバーを常にオートイン・ワークモードにしておく機能です。オートイン・ワークモードになっているエージェントは、ACD 呼切断後ただちに別の ACD 呼に応答できるようになります。連続オートイン・スプリットを使って ACD スプリットのメンバーを、システムの再起動後にオートイン・ワークモードに戻すことができます。この機能はレコーダーや音声応答ユニットだけで構成されるスプリット用の機能ですが、他のスプリットにも使用できます。

コールセンター・リリースコントロール

使用している交換機で「アクティブ」な機能を確認します。コールセンター・リリースコントロールは、ある新しいコールセンターソフトウェアが使用可能かどうかをコントロールします。

サイクリックステーションハントグループ

このハントグループタイプは、ハントグループ内の「ddc」または「ホットシート」アルゴリズムに代わるものです。MultiVantage は、ハントグループ内で呼を最後に受信した内線を記録します。別の呼が着信すると、次のアイドル状態の内線に送られ、前の呼を受信した内線に呼がまわらないようにします。他の内線がアイドル状態であるにもかかわらず、ハントグループの最初の内線だけが最も忙しいという状態はなくなります。

Avaya ベーシックコールマネージメントシステム (BCMS)

ベーシックコールマネージメントシステムは、コールセンター・エージェントのパフォーマンスを判定するために必要なデータを含むレポートを作成することによって、コールセンターのオペレーションを微調整するのに役立ちます。

この機能は、2000 人以下のエージェントで構成されるコールセンターに、低コストのコールマネージメント・コントロールおよびレポート作成機能を提供します。BCMS は、MultiVantage システム内で ACD コールデータ（7 日分まで）を収集し、処理します。コールマネージメントレポートを作成するために、外部プロセッサは不要です。

作成できるレポートのタイプを以下に示します。

- リアルタイムレポート
 - エージェント状態
 - システム状態
 - ベクターディレクトリ番号状態
- ヒストリカルレポート
 - エージェント
 - エージェントサマリー
 - スプリット
 - スプリットサマリー
 - トランクグループ
 - ベクターディレクトリ番号レポート

VuStats (ビュースタッツ)

VuStats は、電話機のディスプレイにベーシックコールマネージメントシステム (BCMS) の統計情報を表示する機能です。エージェント、スーパーバイザー、コールセンター担当責任者やその他のユーザーがボタンを押すと、エージェント、スプリットやスキル、VDN、トランクグループの統計情報を表示できます。表示される統計情報は、エージェントが自分のパフォーマンスをモニタし、また発呼者の要求に的確に応えるのに役立ちます。次の機能が含まれます。

- VuStats ログイン ID
- VuStats サービスレベル

Avaya コールマネージメントシステム (CMS)

Avaya コールマネージメントシステムは、MultiVantage の呼トラフィックデータの収集、管理レポートの作成を行い、自動着信分配 (ACD) 用管理インタフェースを提供します。以下の項目を考慮すると、ACD 環境での人員、トラフィックの負荷および設備を管理する上で役立ちます。

- どのくらいの呼を処理するか？
- どのくらいの発呼者がエージェントと話をする前に呼を放棄するか？
- すべてのエージェントが呼の負荷を適切に分担しているか？
- 追加が必要なほど回線が話中の場合が多いか？
- ある ACD ハントグループのトラフィックは過去 1 年間でどのように変化したか？

ATM の CMS 測定

CMS の ATM トランクを外部的に測定する機能です。拡張された装置がサポートされるよう CMS メッセージとレポートは修正されます。

CMS への二重リンク

ある CMS へもう 1 つ追加の TCP/IP リンクを提供し、完全二重化した CMS データ収集機能と利用度の高い CMS コンフィギュレーションを可能にします。同じデータが両方のサーバーに送られ、どちらのサーバーからも管理できます。ACD リンク障害、CMS ハードウェアまたはソフトウェアの誤動作、CMS メンテナンスまたは CMS アップグレードなどの状態によるデータ損失を防ぐために、ACD データは異なるネットワークルートで配信されます。

リモートポートネットワークのための設置場所統計

ロケーション ID を CMS に転送し、コールセンターのサイト固有のレポートを提供します。

コールプロンプティング

システムは発呼者から情報を集め、コールバックリングを介して呼を転送することができます。発呼者はシステムの音声ガイダンスを聞き、プロンプトの指示に従って情報を入力します。この情報を用いて呼は転送され、あるいは何か他の方法（例えば、メッセージの記録）で処理されます。この機能は主に、自動着信分配（ACD）アプリケーションで呼をより効率的に取り扱うために使われます。

コールセンター・メッセージ

コールセンター・メッセージは、メッセージを残すか、またはエージェントのキューで待機するか2つのオプションを発呼者に与えます。例えば、オンライン注文エントリーシステムあるいは着信コールセンターのオペレーション（運用）をさらに自動化するために使用されます。

データコレクション

発呼者がデータを入力すると、このデータが後にホストコンピュータアプリケーションによって、呼処理のために使用されます。例えば、発呼者のアカウント番号などのデータが入力されると、このデータは照会／応答アプリケーションのサポートに利用できます。

データ・イン／音声応答（DIVA）

発呼者は、入力する数字に基づいて選択したアナウンスメントを聞くことができます。これは、音声掲示板のようなアプリケーションに用いることができます。

コールバックリング

コールバックリングは、発呼者側の最大の利益とコールセンターの効率を得るため自動着信分配（ACD）と一緒に組み合わせて使用できる、幅広い用途をもつ着信呼の迂回手段です。コールバックターとは、どのように呼を処理し、迂回するか定義する一連の呼処理ステップです（呼出し音、話中音の提供、音楽やアナウンスメントの再生、呼の自動着信分配（ACD）ハントグループへのキューイングなど）。ベクターコマンドと呼ばれるステップは、特定の呼が受け取る処理のタイプを決定します。

ベクターコマンドは、呼を構内あるいは内線延長（構外）の宛先、スキルまたはハントグループへの転送、あるいはアナウンスメント、強制切断、強制話中、音楽などの特定の呼処理へも転送することができます。

異なるベクターコマンドを組み合わせて、着信日時、予測待ち時間（EWT）、呼の重要度やその他の選択基準によって、着信呼の取り扱いを変えることが可能です。各ベクターには最大 32 のコマンドを持たせることができます。MultiVantage ではまた、複数のベクターを「goto vector」コマンドでリンクさせることもできます。

拡張ベクタールーティング

拡張ベクタールーティングは、MultiVantage ベクタールーティングの性能を拡張する機能を集めたものです。

平均応答時間（ASA）ルーティング

平均応答時間（ASA）ルーティングは、コールベクターの拡張機能で、VDN またはスプリット／スキル平均応答時間に基づいて、呼のルーティングやキューイングを柔軟に行う方法を提供します。

ベストサービス・ルーティング（BSR）

ベストサービス・ルーティング（BSR）は、予測待ち時間（EWT）や応答可能なエージェントの特性に基づいて、リソース中の最適なローカルまたはリモートのスプリット／スキルへと呼を配信します。

ベアラチャネル不要の IP ベースのベストサービス・ルーティング（BSR）ポーリング

ベアラチャネル不要の IP ベースのベストサービス・ルーティング（BSR）ポーリングは、ISDN PRI B チャネルがなくても H.323 IP トランク上の複数サイト間における BSR ポーリングが可能です。関連 IP メディアプロセッサハードウェアも不要です。この BSR ポーリングソフトウェアでは、QSIG 一時シグナリング接続を使用するため、IP メディアプロセッサ基板は不要です。これにより BSR は、よりコスト効果の高いマルチサイトソリューションとなります。

予想待ち時間ルーティング

予想待ち時間ルーティングは、呼の待ち時間を継続的に推定する特許アルゴリズムで割り出した、キュー状態の呼の待ち時間に基づいて、コールセンターのルーティングを決定します。また、予想待ち時間のアナウンスメントによって、発呼者のキューでの待ち時間をより快適にすることができます。

ホリデーベクタリング

ホリデーベクタリングで、休・祭日など特別な日の着信呼に対するフレキシブルな管理が可能です。ホリデーベクタリング機能により、特別なスケジュールに関する情報を基に呼を分岐したり、迂回したりできます。特別なスケジュールは、それぞれ特別日を最高 15 日または日の範囲として設定できる、表に記録します。ホリデーベクタリングで、最高 10 表をベクター処理で別々に処理することができます。

ベクターディレクトリ番号 (VDN)

呼はベクターディレクトリ番号 (VDN) を使用して、MultiVantage ベクターにアクセスします。ベクターディレクトリ番号は、物理的な装置の位置に割り当てられるのではなく、「ソフト」的な内線番号のことです。ベクターディレクトリ番号にはシステムマネージャーが管理するいくつかの属性があります。

ベクターディレクトリ番号は、通常の内線番号を呼び出すのと同じ方法でアクセスできます。

呼に応答する時、ディスプレイ上にベクターディレクトリ番号に関する情報（受注や苦情処理受付の名前など）が表示され、応答するエージェントは、ダイヤルされた番号を把握して呼に答えることができます。この操作により被呼先番号通知サービス (Dialled Number Identification Service: DNIS) が行われ、エージェントは着信呼の目的を確認することができます。

VDN 用接続制限クラス (COR)

接続制限クラスは VDN への転送のためにチェックされます。特定のエージェントから AUX トランクアナウンスメントをブロックするためにも使うことができます。VDN を許可または制限するようにモニタをセットすることもできます。

Route-to DAC 呼における VDN の表示

Route-to DAC 呼における VDN の表示は、応答するエージェントに対して「VDN 発呼者」フォーマットを示す VDN オプションです。「VDN 発呼者」表示オプションは、呼の特定エージェントへの迂回が求められ、エージェントから応答がないかエージェントがログアウトしている場合は、呼をカバレッジへ転送する ACD アプリケーションに必要です。

カバレッジパスの VDN

カバレッジパスの VDN は、コールカバレッジとコールベクタリングの両機能の拡張機能で、カバレッジパスの最終ポイントとしてベクターディレクトリ番号を割り当てることができます。カバレッジパスに転送される呼をベクタリングやプロンプティングによって処理して、コールカバレッジ処理を拡張します。

オリジナル VDN アナウンス

オリジナル VDN アナウンス機能は、呼の処理に使用するベクターディレクトリ番号 (VDN) をもとに、発呼者の発信地や求められているサービスに関する短いボイスメッセージをエージェントに流す機能です。オリジナル VDN アナウンス (VOA) のメッセージは、発呼者の用件に適した応答するのに役立ちます。例えば受注用とサポート用の 2 つの 800 番号 (フリーダイヤル) がある場合、同一エージェントグループに呼を迂回するよう 2 種類の VDN を設定します。着信呼がオリジナル VDN アナウンス (例えば「新規注文」または「サポート」) が割り当てられている VDN に迂回されると、その VDN は呼をベクターに迂回し、そのベクターが呼をエージェントのキューに入れます。エージェントが呼に応答する時にオリジナル VDN アナウンスのメッセージが聞こえ、発呼者の用件に適した応答ができます。この機能は、特に視覚障害を持つエージェントやディスプレイセットのないエージェントに便利です。

VDN 返送先

VDN 返送先は、ベクターでいったん処理した呼を、設定された返送先へ再転送するオプション機能です。発呼者を除くパーティがすべて切断されていると、このステップが発生します。返送先は VDN 内線でなければなりません。

コールワークコード (CWC)

コールワークコード (CWC) によって ACD エージェントは、1 つの ACD 呼用に 16 桁までの数字を入力し、社会保証番号または電話番号などの顧客が定義するイベント発生が記録できます。通話を中断することなく ACD (インバウンド) 呼中か、または通話後の後処理 (ACW) モード中に、CWC 機能ボタンの操作とダイヤルパッドの使用によって、エージェントはコールワークコードが入力できます。入力につれて、ディスプレイ付き電話機にコード数字が表示されます。

Avaya Business Advocate

Avaya Business Advocate は、コールが過剰な状態ではエージェントのために呼を選択したり、また呼のためにエージェントを選択できるという、新しい柔軟性を提供する機能を集めたものです。従来の「ファースト・イン／ファースト・アウト (FIFO)」順に代わって、発呼者のニーズ、潜在的なビジネス価値、または発呼者がどれくらい待てるかを考慮したうえで、当該発呼者にふさわしいエージェントがシステムによって選択されます。

Advocate 関連拡張機能

自動リザーブエージェント

システムがエージェントのスキルに対して稼働率割当機能を使用できます。

スキルによるコール選択オーバーライド

コール選択オーバーライドはスキルによって決定されます。コールセンタースーパーバイザーは通常の呼処理アクティビティを特定のスキルについてのみ、またはコールセンター全体の規模でオーバーライドできます。

ダイナミックな稼働率調整

システムが、実際のサービスレベルをサービス目標と比較できます。システムはその後、スキルの全体的な利用効率を高めるようにサービス目標を調整します。

ダイナミックなキューポジション

システムが、VDN のサービス目標率に匹敵する VDN の ASA 比に基づいて、複数のベクターディレクトリ番号 (VDN) からの呼をスキルのキューに入れることができます。この機能により、VDN 全体の呼処理のバランスが確実に調整されます。

ダイナミックなしきい値調整

システムが実際のサービスレベルとサービス目標を比較して、負荷しきい値を調整できます。この機能により、過負荷状態のエージェントをより効率的に活用します。

最少実稼働エージェント (LOA)

呼を空いているすべてのエージェントに均一に配分して、スキルの少ないエージェントの作業量と複数のスキルを持つエージェントの作業量とのバランスを取ります。すでにログインしているエージェントが現在の着信レベルを維持しているのに、一方であるエージェントはシフトの始めにあるスキルにログインした後、休む間もなく電話応答しなければならないという問題は、LOA により解決されます。

ログイン Advocate エージェントカウント

Service Objective（サービス目標）、Percent Allocation（稼働率）、Reserved Skill（リザーブスキル）がエージェントのログイン ID に割り当てられている場合、またはエージェントのスキルのひとつが最少実稼働エージェントもしくはサービスレベルスーパーバイザーを割り当てられる場合、Advocate エージェントのリミットに向けてエージェントを数えます。

稼働率割当

システムが、リザーブエージェントのあるスキルでの作業時間を、そのスキルの割り当て目標時間と比較することによって、呼を自動リザーブエージェントに分配できます。

待ち時間オーバーによるリザーブエージェント起動

あるスキルの予想待ち時間（EWT）が、あらかじめ決められているしきい値を超える場合、または呼がキューで待機する時間が設定されているサービスレベルスーパーバイザーしきい値を超える場合、この機能はリザーブ（予備の）エージェントをアクティブにします。リザーブエージェントは、次の条件が両方とも満たされたときのみ、そのスキルから解除されます。

- そのスキルの EWT が設定されているしきい値の両方よりも低い。
- 先頭の呼がキューで待つ時間がサービスレベルスーパーバイザーしきい値を、もはや超えない。

被呼先電話番号通知サービス（DNIS）

被呼者または応答エージェントに、着信呼に関連するサービスまたは製品を表示する機能です。システムが表示する内容はユーザーが設定します。

ダイレクト・エージェントコール

ダイレクト・エージェントコールによって発呼者は、発呼のたびにいつでも同じエージェントに自動的に直接接続され、迅速な個人サービスを受けることができます。エージェントに対するこれらの直接呼は、コールセンターが測定する統計情報にも含まれません。

エージェントログイン ID の複製

エージェントログイン ID の複製で、類似エージェントのログイン ID フォーム設定が簡単にできます。

エキスパート・エージェント・セクション (EAS)

エキスパート・エージェント・セクション (EAS) のスキルタイプを呼のタイプあるいはベクターディレクトリ番号 (VDN) に割り当てることができます。ベクタリングにより呼のルートを決めると、システム管理は顧客の問い合わせに適切に対応するために必要な特別なスキルを持つエージェントに呼を迂回できます。

スキルの追加と削除

エキスパート・エージェント・セクション (EAS) を使用するエージェントが、スキルを追加したり、削除できる機能です。スキルとはエージェントの特定の能力を表す数値識別子のことです。例えばあるエージェントが英語とスペイン語を話せる場合は、そのエージェントに外国語会話スキル識別子 20 を割り当てることができます。顧客がスペイン語を話せるエージェントを必要とする場合、システムはそのスキルを持つエージェントに呼を迂回します。各エージェントはアクティブなスキルを 4 つまで持つことができ、各スキルには優先レベルが割り当てられます。

スキルベース・ルーティング

ある特定のエージェントスキルを必要とする呼（「スペイン語を話す」あるいは「製品 X に関する知識を有する」など）を、必要なスキルを持つエージェントに転送することができます。最高 999 までのスキル番号のうちの 1 つを、1 つまたは複数のニーズに対して割り当てることができます。スキルは、管理設定して、以下のそれぞれに関連づけることができます。

- ベクターディレクトリ番号
- エージェントログイン ID
- 発呼者

以上のような細かいスキルの定義付け機能によって着信呼の処理を、例えば顧客別、製品別、言語別などに分けて行うことができます。

Queue to Best (キューツーベスト) ISDN サポート

キューツーベスト情報は、QSIG メーカー特有情報 (MSI) や ISDN プラットホーム拡張機能の一部であるエンベロープを使用して、公衆網および QSIG プライベートネットワーク上に透過的に配信されます。

Avaya Virtual Routing

Avaya Virtual Routing (旧名ルックアヘッド・インターフロー [LAI]) は、ACD 呼の負荷バランスを複数ロケーションにわたって調整する機能です。Virtual Routing によって、各呼のニーズを分析し、各呼を最適ロケーションに転送することで、複数ロケーション間で呼の負荷をバランス調整することができます。例えば、呼の量やキューでの待ち時間、また時刻などの要素を分析します。

Avaya Virtual Routing によって、ベクターに定義されているパラメータ範囲内での呼の処理能力に応じ、呼をバックアップロケーションへ迂回させることもできます。反対にバックアップシステム側でも、定義されているパラメータに基づいて、呼に応答したり拒否したりできます。

Avaya Virtual Routing では、キューの先頭付近の呼のみがインターフローしてファースト・イン/ファースト・アウト (FIFO) や FIFO 類似の呼の配信ができるため、呼処理およびトランク処理を大幅に削減することができます。

拡張情報転送

情報転送の拡張により、コードセット 0 を共有するユーザー間情報 (UII) (非 QSIG の場合) または QSIG メーカー特有情報 (MSI) を使って、コールセンター関連の情報を公衆網、非 QSIG または QSIG プライベートネットワークで透過的に配信することができます。UII について詳しくは「[公衆網上のユーザー間情報 \(UII\)](#)」を参照してください。

複数呼処理機能（強制）

他の呼がアラーティング状態、アクティブ状態、保留中に、エージェントが自動着信分配（ACD）の呼に応答できるようにする機能です。

キュー状態表示

キュー待ち呼数とキュー待ち時間を基に、自動着信分配（ACD）呼のキュー状態表示を設定できる機能です。これらの表示をエージェント、スーパーバイザー、オペレーターの電話機や中継台のランプに割り当てて、キューの状態をモニタしやすくなります。また補助キュー警告ランプを定義してキュー状態を監視できます。ディスプレイ付き電話機では、スプリット内のキュー待ち状態の呼数、待ち時間が最長の呼の待ち時間を表示させることができます。

マルチスプリットキューイング

マルチスプリットキューイングによって顧客は、呼を同時に複数のスプリットに転送し、最初の応答可能エージェントが呼に応答できるようにします。最繁忙期でも容易に発呼者に対する迅速なサービスができる機能です。

優先キューイング

優先キューイングは、特別な発呼者に「優先ステータス」を割り当てて、他の発呼者より先に迂回させる機能です。これによって、大切な顧客にできるだけ早く対応できます。

理由コード

エージェントが、AUX ワークモードに入る理由やシステムをログアウトする理由を表す数値コードを入力できる機能です。理由コードにより、コールセンターの担当責任者は、エージェントの時間の使い方に関する詳細情報を把握できるようになります。このデータを使って一段と正確なスタッフ配置予測モデルを開発したり、またスケジュール厳守パッケージと共に用いて、エージェントにスケジュールどおりの時間にスケジュールに組まれた業務を確実に行わせるようにすることができます。理由コードを使用するには、エキスパート・エージェント・セクション（EAS）をオンにしておく必要があります。

不応答転送

呼び出し音が設定回数を超えた場合、ACD のスプリットやスキルの呼、ダイレクト・エージェントコールのリングングを転送する機能で、不応答の呼がいつまでも呼び出し音を鳴らし続けないようにします。呼はスプリットやスキルのいずれかに転送して別のエージェントに応答させたり、ベクターディレクトリ番号（VDN）に転送して別の呼処理をしたりできます。ダイレクト・エージェントコールはエージェントのカバレッジパスに迂回し、カバレッジパスが設定されていない場合は VDN に迂回します。この機能を使用するには ACD 機能をオンにしておく必要があります。

その他

呼情報転送（CINFO）

Avaya コールセンターはまた、AT&T Caller Information Forwarding（CINFO）（呼情報転送）サービスもサポートします。顧客はこれによって、ネットワーク経由で転送した独自のデータを収集できます。この情報は呼の迂回、またはエージェント電話機での可視表示に利用できるとともに、コンピュータテレフォニー統合（CTI）アプリケーションに渡すこともできます。

複数保留音源

複数保留音源によって、音楽またはカスタマイズしたアナウンスメントを、キューで待ち状態にある発呼者に提供できます。これにより待ち時間がより生産的で快適になります。製品、サービス、その他のコールセンターアプリケーションに関する情報や、公共のサービス情報、音楽などを提供できます。

Network Call Redirection (NCR)

今日、コールセンターの顧客はコスト削減のあらゆる手段を模索しています。公衆電話網 (PSTN) 仮想プライベートネットワーク (VPN) によってできるだけプライベートネットワークのコストを排除する方法もそのひとつです。こうしたコスト削減は、企業またはマルチサイトコールセンター環境、特にネットワークコストが一般に高い企業コールセンターでは特に重要です。

Network Call Redirection (NCR) は、トランクコスト削減のため公衆網または PSTN 仮想プライベートネットワーク上の、複数サイト間の呼転送方法を提供します。関連トランクグループが、Network Call Transfer または Network Call Deflection 機能用に、公衆サービスプロバイダによって使用可能になっている場合は、着信 ISDN トランク呼に対してだけ NCR を起動できます。

PASTE

ユーザーがディスプレイ付き電話機で、電話機各ボタンの用途、交換機の機能特番の説明など、コールセンターデータを見るための機能です。PASTE は Avaya IP Agent とともに使用します。

エージェントのリモートログアウト

エージェントのリモートログアウトは、機能特番を使用して、選択されたユーザーがエージェントからログアウトできる機能です。

モニタ機能

スーパーバイザーなど特定のユーザーが、別のユーザーによる通話中の呼をモニタできる機能です。ベクターディレクトリ番号の呼もモニタできます。モニタするユーザーは、受話専用モードか、送受話モードでモニタできます。モニタ機能は、全内線番号のすべての呼ではなく、特定の内線番号のある電話機からモニタするようセットアップします。

注記:

モニタ機能は、国や地方の法律、規則や規制の適用対象となったり、発呼者と被呼者のどちらかまたは両方の同意が必要となる場合があります。この機能を使用する前に、適用されるすべての法律、規則、規制を調べ、従うようにしてください。

COR によるモニタ機能

一部のユーザーはモニタ機能の使用が制限されます。

VDN のモニタ機能

VDN のモニタ機能（VDN のエージェント応答モニタとも呼びます）によって、スーパーバイザーは呼がエージェントステーションに転送された時点で、VDN への呼のモニタを開始できます。モニタするユーザーには、ベクター処理中の音声（アナウンスメント、音楽など）は聞こえません。

リモートモニタ機能

機能ボタンが付いていない電話機からもモニタできるオプションです。モニタするユーザーは、（VDN による）リモートアクセス機能または呼ベクタリング／プロンプティング機能、あるいはその両方による「FAC 監視」手順で、VDN または物理的な内線装置をリモートでモニタできます。

ベクター起動型モニタリング

「VDN のエージェント応答モニタ」とも呼ばれるベクター起動型モニタリングによって、ユーザーは呼がエージェントまたはステーションに転送された時点で、VDN への呼のモニタを開始できます。これによって、モニタするユーザーの VDN モニタ起動後の時間が節減できます。これは後続の各呼についてのベクター処理やエージェントの応答を待つ必要がないからです。

公衆網上のユーザー間情報（UII）

MultiVantage 上のアプリケーションから発信される、またはそこに着信する情報などを主要公衆網に伝送するメカニズムを提供します。

音声応答インテグレーション（VRI）

コールバックタリング機能をアバイアの CONVERSANT 音声情報システムなどの音声応答装置の機能に統合します。また音声応答装置を自動着信分配機能（ACD）にも統合できます。機能の統合にはさまざまな利点があります。例えば呼がキュー待ち状態の間に、発呼者はオーディオテキスト・アプリケーションによる製品情報を聞いたり、あるいは対話型の音声応答処理を完了したりできます。また呼がキュー待ち状態のときに発呼者の質問に答えたりすることもでき、これによりピーク時に他の発呼者のキュー待ち時間を短縮できます。

5 コラボレーション

MultiVantage には、同僚グループ、顧客グループ、および役員、営業担当者、専門家などとの共同作業を容易に行うことを目的としたさまざまな機能があります。こうした主要ワークグループには、高度で効果的なインタラクションが必要です。

Avaya Unified Communication Center

Avaya Unified Communication Center は、重要な通信ツール、ビジネスアプリケーション、コンテンツ、日常処理へのシームレスなアクセスを常に提供し、業務の生産性に対応力を強化します。ユーザーのロケーションや使用するデバイスにかかわらず、接続や共同作業を単純化し、また情報の共有を容易にし、さらに時間を有効に管理できるようにします。

WWW ブラウザ経由、ワイヤレスデバイス経由、または音声コマンド経由で、Avaya Unified Communication Center によってユーザーは、MultiVantage 機能を含む豊富な通話および会議機能をシームレスに活用することによって共同作業を容易に行うことができます。

会議

ハンゲアップによる会議中止

Conference（会議）ボタンを押し、何らかの理由で会議を完了する前に受話器を下ろすと、会議はキャンセルされます。ソフトホールドされていた元の呼はハードホールドされます。

会議／転送表示プロンプト

会議／転送表示プロンプトは、ユーザーの COR に基づいて表示されます。ラインアピ
アランス選択による会議機能およびダイヤルトーン無しの会議操作とは無関係に、ユー
ザーの COR が適用されます。起動した機能に応じて表示メッセージは変化しますが、
追加情報の表示または非表示の選択は、電話機ユーザーの COR によって左右されます。

会議 — 3 者

会議ボタンを使用して、アナログ電話機ユーザーはオペレーターの支援なしで 3 者電話
会議ができます。

会議 — 6 者

会議ボタンを使用して、デジタル電話機ユーザーはオペレーターの支援なしで 6 者電話会
議を行うことができます。

会議／転送 — 切り替え／スワップ

会議／転送 — 切り替え／スワップ機能によってユーザーは、全通話者への接続に先
立って会議設定の最中に 2 人の通話者間で呼を切り替えたり、または呼の転送に先立っ
て両方の通話者と相談したりできます。表示も 2 人の通話者間で切り替わります。

グループ受話

ご使用のスピーカフォンを受話専用モードにし、同時に受話器やヘッドセットを送受話
モードにします。これにより、1 人がグループの代表として話をできます。1 人が会話
に参加して、室内の他の人々が会話の内容を傍聴することができます。この機能は特定
のタイプの電話機でのみ使用可能です。IP 電話機ではサポートされていません。

会議保留／保留解除

HOLD（保留）ボタンによって、保留された通話者を会話に戻せる機能です。ラインアピアランスボタンの代わりに、保留ボタンを使用します。保留／保留解除は、保留されているラインが1本で、他にアクティブなラインアピアランスがない場合にだけ有効です。「保留解除」機能が許されない場合に選択されると、エラーメッセージが表示されます。この機能は、BRI 電話機または中継台では使用できません。

ミーティングカンファレンス機能

ミーティングカンファレンス機能によって、最高6者までの参加型電話会議を設定できます。ミーティングカンファレンス機能では、電話会議の設定処理にコールバックリングを使用します。ミーティングカンファレンス機能では、特番を必要とするように設定することもできます。特番が割り当てられ、特番の入力を要求するベクターがプログラムされていると、電話会議にダイヤルする各ユーザーは、正しい特番を入力しないと会議に参加できません。ミーティングカンファレンス内線番号が顧客 DID ブロックの一部ならば、内部またはリモートアクセスユーザーのすべて、外部ユーザーのすべてがその番号をダイヤルできます。

ダイヤルトーン無しの会議操作

すでに始まっている2つの呼を会議させる場合、発信音の受信でユーザーが混乱しないようにできる機能です。すでに1人の通話者が保留されていたり、アラート状態のラインアピアランスがあると、自動ライン選択がスキップされます。ユーザーをガイドするヘルプメッセージが、場合に応じて表示されます。この機能はシステム規模で割り当てられます。

ラインアピアランス選択による会議

ライン「b」での通話中に、別のラインが保留されているか、ライン「a」で着信呼が鳴っている場合、CONF ボタンを押すと、2つのラインの呼がブリッジ接続されます。MultiVantage でラインアピアランス選択による会議機能を使用する場合、ユーザーはもう一度 CONF ボタンを押す代わりに、ラインアピアランスボタンを押して会議を終了させることもできます。

この機能は、CONF ボタンを押してラインがソフトホールドされている場合にのみ適用できます。TRANSFER ボタンを押してソフトホールドになっている場合は、この機能は適用されません。

会議参加者の選択表示、切断、ミュート操作

会議参加者の選択表示と切断およびミュート操作は、ディスプレイ付きデジタル電話機または中継台で、2 者間通話または電話会議を行っている他の通話者すべてをディスプレイに表示できる機能です。話中に機能ボタンを押すと、電話機または中継台は会議表示モードになります。さらに同じ機能ボタンを反復して押すと、現在電話会議に参加している各通話者の表示がスクロールできます。ディスプレイには通話者の電話番号と、（許可されていれば）名前が表示されます。

ユーザーはさらに、次のいずれかを実行できます。

- ボタンを一度押すだけで、現在表示されている通話者を選択して切断できます。電話会議中、追加した通話者からの応答がなく、呼がボイスメールへ転送される場合、この機能が役立ちます。
- ボタンを一度押すだけで、現在表示されている通話者を選択してミュートできます。選択された通話者は「受話専用」モードになります。電話会議中に 1 人の通話者が電話会議を保留すると、会議に参加している全通話者がそれぞれ保留音を強制的に聞かなければなりません、この機能によってそれが避けられます。すなわちユーザーは保留した通話者をミュートできるため、会議が中断なく継続できます。ミュートされた通話者は、電話機の [#] キーを押すことで会議に復帰できます。



注意：

会議参加者の選択表示操作によって表示をスクロールする場合、電話機ユーザーは十分に注意する必要があります。あまり頻繁に表示のスクロールを繰り返すと、ハイパー動作機能によって電話機が使用できなくなります。その結果、電話機がリセットされ、ユーザーは電話会議から切断されます。

マルチメディア・コーリング

マルチメディア呼は音声とビデオの場合にのみ開始します。呼がいったん接続されると、通話者の1人が関連するデータ会議を開始して、データをサポートできる通話者全員をその呼に参加させることができます。データ会議は拡張サービスモジュール (ESM) と呼ばれる外部装置で制御されます。

マルチメディア・アプリケーション サーバー・インタフェース (ASI)

マルチメディア・アプリケーションサーバー・インタフェースは、MultiVantage と、1つまたは複数の MMCX (マルチメディア・コミュニケーション・エクステンジ) ノードとをリンクします。MMCX システムは、アバシア製のスタンドアローン型マルチメディア呼プロセッサです。この MultiVantage との新しいリンクにより、MultiVantage 機能の一部を共有できるようになるため、各 MMCX システムの機能が拡張されます。特に、このインタフェースには次のような利点があります。

- 課金データ (CDR) — 課金データを利用して、MultiVantage の管理者が通常の呼を分析するのとまったく同じように、マルチメディア呼の呼パターンと利用度を分析できます。
- 自動迂回機能 (AAR/ARS) — 利用できるリソースと使用するキャリアに基づいて、最もコスト効果の高い呼の迂回路を自動的に選択します。DEFINITY MMCX システムを介して、公衆トランクを選択することもあります。
- ボイスメール統合 — MMCX から EMBEDDED AUDIX または INTUITY AUDIX のボイスメッセージングシステムに MMCX からアクセスできます。

ベクターと電話機でのマルチメディア 呼事前応答

事前応答機能は、音声への変換とともにマルチメディア呼に適用される機能です。事前応答には次の機能があります。

- データコールに応答する。
- 変換呼の完了前に、マルチメディア・プロトコルを確立する。
- 発呼者宛てまたは発呼者からの音声パスが (音声) 呼の応答時に必ず利用できるようにする。

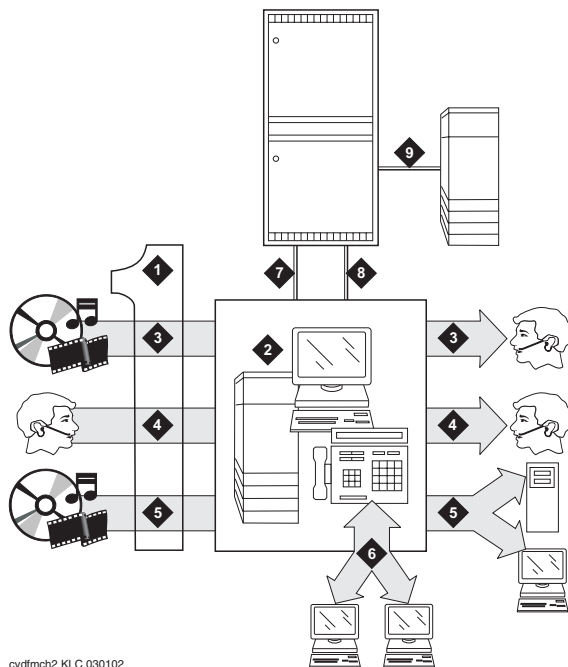
事前応答機能は着信呼の場合、迂回中やターミネーション処理中に事前応答が指定された場合を除き、着信先エンドポイントが応答した時にダイナミックサービスリンク呼に応答します。

⇒ 注記:

「着信先音声エンドポイント」：着信先電話機の呼が転送されたり、内線延長（構外）にカバーされたりする場合、外線に呼が渡る場合があります。

マルチメディア呼処理（MMCH）

マルチメディア呼処理（MMCH）により、電話機を使用して音声、映像およびデータ送信の制御を行うことができます。MultiVantage 多機能電話機の機能ボタンにより、ビデオ会議を行ったり、標準の音声呼と同様にマルチメディア呼の転送、カバー、保留、パークが実行できます。また、PC アプリケーションを共有して、離れた場所にいる同僚と協力して仕事を行うことができます。[43 ページの図 3](#) を参照してください。



- | | |
|-------------------|-------------------|
| 1 単一番号アクセス | 5 呼の転送 |
| 2 マルチメディア呼複合システム | 6 マルチメディア会議 |
| 3 マルチメディアから音声への変換 | 7 BRI データ接続 |
| 4 標準の音声呼処理 | 8 DCP 音声接続 |
| | 9 ESM データコラボレーション |

図 3. MultiVantage マルチメディア呼処理

MM エンドポイントへのマルチメディア呼の転送

デュアルポート・マルチメディア電話機は、コールカバレッジ、可変不在転送および話中転送（ステーションハンティング）などの呼の転送機能の着信先になる場合があります。マルチメディア呼やマルチメディアに変換されたデータコールを受信することができます。

ESM によるマルチメディアデータ会議 (T.120)

データ会議は拡張サービスモジュール (ESM) という外部装置で制御されます。拡張サービスモジュールによって T.120 プロトコル（データ会議制御用プロトコル標準である一般会議呼 [GCC] を含む）を完結し、データ会議の制御とデータの配信を行います。マルチメディアインタフェース基板の TN787 で、T.120 と ESM 間のデータレート調整を行います。

マルチメディア保留、会議、転送および切断（ドロップ）

電話機の利用者は、マルチメディア呼の保留、会議、転送または切断（ドロップ）を起動することができます。マルチメディア・エンドポイントや音声のみの電話機でも、同じ会議に参加することができます。

マルチメディアのキューイング（音声アナウンス付き）

マルチメディア呼がハントグループのキュー待ちになっている場合、発呼者は音声によるアナウンスを聞くことができます。

ページングとインターカム

コードコーリングアクセス

オペレーター、ユーザー、専用線トランクユーザーが、コード化したチャイムで呼び出しを行うことができます。この機能は、電話機から離れていることが多いユーザー、あるいは電話機の呼び出し音が迷惑になる可能性のある場所にいるユーザーに便利です。

グループページング

ユーザーが、他の人々に向けてスピーカフォンからアナウンスすることができます。ユーザーがアナウンスを開始すると、スピーカフォンは自動的にオンになります。アナウンス対象者は、メッセージをハンドセットから聞くこともできますが、アナウンスをしているユーザーに応答することはできません。グループページングのメンバーがコールアピランス（発着信）で話中、呼の呼び出し中、オフフック、「離席機能（Send All Calls）」がオン、「着信拒否」がオンのいずれかの場合、そのメンバーはアナウンスを受信しません。

インターカム — 自動

2人のユーザーが簡単に会話することができます。発呼ユーザーが自動インターカムボタンを押し、ハンドセット（受話器）を持ち上げます。被呼ユーザーは特別なインターカムリングを聞きます。インターカムランプがあればそれも点滅します。この機能を使うと、頻繁に電話をかけあうユーザーが内線番号に電話する代わりに1つのボタンを押すだけで電話をかけることができます。

インターカム — 自動応答

インターカムコールへの自動応答は、インターカムグループ内のインターカム呼に、インターカムボタンを押さずに応答できる機能です。インターカムコールへの自動応答は、内蔵スピーカ、ヘッドホンまたは外部スピーカフォンの付いた、デジタル電話機、BRI 電話機、またはハイブリッド電話機で機能します。

ダイヤルインターカム

デジタル電話機ユーザーが、管理グループ内の他の人に容易に電話できる機能です。発呼者は、ハンドセット（受話器）を持ち上げ、ダイヤルインターカムボタンを押し、希望する相手に割当てられた 1 桁あるいは 2 桁のコードをダイヤルします。被呼ユーザーの電話機ではベルが鳴り、インターカムランプがある場合には、これが点滅します。この機能によって、頻繁に電話をかけ合うユーザーは、内線番号をダイヤルする代わりにボタンを 1 つ押して、1 桁あるいは 2 桁のコードをダイヤルすれば電話がかけられます。

スピーカ・ページング・アクセス

オペレーターおよび電話機ユーザーが、ボイスページング装置にダイヤルアクセスできる機能です。システムは最高 9 つのページングゾーンを提供でき、全部のゾーンを同時に起動することができるゾーンを別に 1 つ用意できます。（ゾーンとはスピーカの設置場所のことです。例えば、会議室、倉庫、保管室など。）この機能は、希望するページングゾーンのトランクアクセスコードをダイヤルすることによって起動できます。また、アクセスコードを短縮ダイヤルリストに入力しておくこともできます。この機能を起動すると、ハンドセット（受話器）に向かって話をするだけで、アナウンスを行うことができます。

デラックス・スピーカ・ページング・アクセス（デラックスページングとも呼ばれる）を使えば、オペレーターおよび電話機ユーザーからボイスページング装置およびコールパーク機能への統合アクセスが可能です。デラックスページングを起動すると、呼は自動的にパークされます。コールパークで保留された呼は、タイムアウト設定時間が切れると識別呼出しを発生してパーク操作をしたユーザーに戻ります。

マニュアル・シグナリング

あるユーザーが別のユーザーに信号を送ることができる機能です。受信側ユーザーは 2 秒の呼び出し音を聞きます。信号を発する側のユーザーがボタンを押す度に信号が送られます。信号の意味は送信側と受信側間であらかじめ取り決めます。受信側電話機が着信呼からの呼び出しを受けている最中の場合、マニュアル・シグナリングは拒否されます。

ウィスパーページ

話中の電話に、話し手のアシスタントや同僚が割り込んで（ブリッジして）、電話の相手（複数の場合も可）に聞こえないようにして、話し手にメッセージを伝えることができます。ウィスパーページは特定のタイプの電話機でのみ使用可能です。

6 対応通信デバイス

2420 DCP 電話機

2420 は新しいデジタル電話機で、オプションとして拡張モジュールおよび、ダウンロード可能なコールアピランス／機能ボタン情報が実装されています。2420 DCP 電話機にはペーパーラベルが不要です。ボタン情報は、電話機上の画面に表示されます。

2420 電話機のファームウェアは、リモートで変更できます。

2420 電話機では、コールアピランス（発着信）、ブリッジされたコールアピランス、および機能のステータスがアイコンで示されます。

4600 シリーズ IP 電話機

4600 IP 電話機には、イーサネット・インタフェースの IP 技術が採用され、ダウンロード可能なファームウェアが実装されています。これらの電話機は DCP 6400 シリーズ電話機と同等の機能を提供しており、「グループ受話」スピーカフォン機能を除いて、すべて同じ機能が使用できます。この電話機のシリーズには、4602、4606、4612、4620、4624、4630 モデルが含まれます。

4630 IP スクリーンフォンには、電話機能を操作する大型カラータッチスクリーンが採用されています。また 4620 IP 電話機には、コールアピランス（発着信）／機能情報のダウンロード機能があります。このためペーパーラベルは不要です。

6200 シリーズアナログ電話機

6210、6211、6218、6219、6220、6221 の 2 線アナログ電話機には、MultiVantage の機能が多数盛り込まれています。以下のような機能があります。

- メッセージランプ
- フラッシュボタンとリダイヤルボタン
- 保留ボタンと保留ランプ
- ハンドセット音量調節
- データジャック（モデムなどのデバイス接続用）
- パーソナルリングング、スピーカフォンボタン／ランプ、プログラマブル・ダイヤルボタン（6220 のみ）

6400 シリーズ DCP 電話機

2 線、DCP 6400 デジタル電話機は、8400 電話機と同様の電話機ですが、各国対応のスタイルを採用し、引き出し式の説明カードが備わっています。6400 電話機には、次の付加機能も備わっています。

- 日時表示
- ヘッドセットをスイッチフック制御できる機能ボタン
- 「グループ受話」は、話し手が通常どおり受話器やヘッドセットを使って会話をし、同室内の他の人々がその会話をスピーカフォンで傍聴できる機能です。受話器を双方向モード、スピーカを片方向モードにすることにより、話し手がグループの代表として話をすることができます。
- 「電話機個別機能設定」機能により、ご使用の電話機の機能ボタンをユーザーがプログラム設定できます。

6400 Tip/Ring インタフェースモジュール

このモジュールは 6400 シリーズ DCP 電話機に 2 線のアナログインタフェースを提供します。これによって、ファックスやモデムなどのアナログ外部装置をデジタル電話機の内線とは独立して使えます。

8400 シリーズ電話機

8400 デジタル電話機は、多機能の 2 線／4 線式デジタル通信プロトコル（DCP）電話機です。この電話機は 2 線または 4 線のいずれのデジタル回線カードに接続されているかを自動的に検出します。

中継台

呼の応答および発信だけではなく、システム運用の管理およびモニタにも使用される、プッシュボタン制御付きデジタル呼処理電話機です。

中継台ディスプレイは、オペレーターが、コンソールを操作する際に役立つ呼関連情報を表示する機能です。また個人的なサービスおよびメッセージ情報も示します。情報は中継台の英数字ディスプレイを使って表示されます。オペレーターは、数種類のディスプレイメッセージ言語のうちから 1 つ選択します。利用できる言語は英語、フランス語、イタリア語あるいはスペイン語です。さらに、ユーザーとオペレーターがディスプレイに使用できるように、もう 1 つの言語を定義できます。

Avaya IP Agent

これは PC ベースの IP アプリケーションで、エージェントが PC を電話として使用できるようにします。標準 MultiVantage 電話機の従来の機能（転送、保留、会議など）に加えて、IP Agent はディレクトリサービス、スクリーンポップ、呼の履歴、エージェントモードの履歴を提供します。

Avaya IP Softphone

Avaya IP Softphone により、さらに高度な MultiVantage サービスが利用できます。IP Softphone を使用することにより、PC やノートパソコンを高性能電話機として使用できます。PC で電話の送受信や、複数の電話の処理ができます。

Avaya SoftConsole

Avaya SoftConsole は Windows ベースの GUI アプリケーションで、物理的な 302B 「ハード」コンソールの代わりになります。これによってオペレータは、IP 対応 PC インタフェース経由で、呼への応答や呼の迂回ができます。

DEFINITY AnyWhere

DEFINITY AnyWhere により、MultiVantage システムのパワフルな音声およびデータ機能にリモートアクセスできます。

MultiVantage により、パワフルな音声機能およびデータコラボレーション機能をオフィスで使用できます。DEFINITY AnyWhere を使用すれば、仮想オフィス、旅行先、またホテルの部屋からでも同じ機能が使用できます。

DEFINITY AnyWhere は、イントラネット内の Microsoft Windows NT サーバー上でインストール・実行できるソフトウェアアプリケーションです。あらゆるリモート電話番号に呼を転送することで、「単一番号」でのアクセスを実現します。つまり、DEFINITY AnyWhere ではユーザーがどこにいても、常に同じ 1 つの電話番号で呼び出せるため、顧客や同僚にとって便利な機能です。

EC500 内線

Avaya EC500 内線は、携帯電話サービスの拡張機能で、単一番号による可用性、ユーザー容量の拡大、柔軟なファシリティおよびハードウェア、より厳正な不正利用の制御、有効／無効機能の強化、実用性の強化、IP トランクファシリティのサポートなどが含まれます。

詳しい情報については、[73 ページの「EC500 内線」](#)を参照してください。

Avaya MultiVantage PC Console

Avaya MultiVantage PC Console によりオペレーターは、パーソナルコンピュータを使って効率的に着信呼を処理できます。使い慣れた Microsoft Windows のグラフィカルインタフェースを使用して、オペレーターは発呼者がどのくらい待ち状態にあるか、またどの番号を待っているか容易に把握することができます。オペレーターは同時に最高 6 つの呼をモニタできます。呼に応答する時、紙と鉛筆でメモを取る必要はありません。各発呼者が何を必要としているかコンピュータに情報を入力することができるからです。こうした機能を使うことで、顧客に会社の良い第一印象を与えることができます。同じコンピュータでスプレッドシート、ワードプロセッサなどのソフトウェアと呼処理ソフトウェアを使用することができるため、オペレーターは電話と電話の間でも生産性を維持できます。

PC Console は容易にカスタマイズできます。そのため、たとえ異なるシフトのオペレーターが同じコンピュータを共有するとしても、各自の好む呼処理環境を維持できます。PC Console の表示には英語、標準フランス語、ラテンアメリカのスペイン語、ドイツ語、オランダ語、イタリア語、ポルトガル語が用意されています。例えばスペイン語を話すオペレーターがフランス語を話すオペレーターの後を引き継ぐ場合、ボタンを一回押すだけですべてのラベル、エラーメッセージおよびオンラインヘルプがスペイン語に変わります。

この製品は日本ではリリースされておらず、リリースの予定も未定です。

7ー ホテル機能

この機能は日本では未発売です。

英数字ダイヤリング

長い電話番号の代わりに、英数字名を入力することによりデータコールを発呼できる機能です。

アテンダントルームステータス

[6 ページの「アテンダントルームステータス」を参照してください。](#)

ダイレクトインダイヤル（DID）番号 の自動選択

この機能によりシステムが、利用できるダイレクトインダイヤル（DID）番号一覧から番号を自動的に選択でき、この番号は宿泊客のチェックイン時に客室の内線に割り当てられます。

この機能で、ホテルは宿泊客に客室番号とは異なる 2 つめの電話番号を与えて、宿泊客のプライバシーを守ることができます。特定の DID 番号がダイヤルされると、その呼は客室の内線に転送され、その客室に直接電話をかけたようにカバー処理されます。宿泊客のセキュリティの向上に加え、オペレーターまたはフロント係員が客室へ呼を転送する必要もなくなります。

自動モーニングコール

この機能を使えば、オペレーター、フロント係員および宿泊客は、ある内線番号にモーニングコールが 1 回または 2 回、後で自動的にかかってくるように設定できます。モーニングコールが発呼され、応答すると、録音アナウンスメント（スピーチ合成アナウンスメントが可能）または音楽が流れるか、単に無音となります。内蔵アナウンスメント機能を使うと、海外からの宿泊客に対してさまざまな言語でモーニングコールをアナウンスできます。「デイリーモーニングコール」、「モーニングコール 2 回呼び」、「VIP モーニングコール」の各項も参照してください。

チェックイン／チェックアウト

フロントの係員が到着した宿泊客をホテルへチェックインしたり、出発客をチェックアウトできます。これには PMS 電話機から、あるいは中継台（またはバックアップ電話機）からの 2 つのいずれかの方法で行います。中継台からのチェックイン／チェックアウトは PMS がいない場合、または PMS へのリンクがダウンしている場合にのみ使用します。PMS が設置され、作動している場合は、PMS を使って宿泊客のチェックイン／チェックアウトを行います。

中継台からの宿泊客のチェックイン／チェックアウト用に、中継台（またはバックアップ電話機）には「チェックイン」、「チェックアウト」とそれぞれラベルの付いた 2 つのボタンがあります。チェックイン処理では、客室電話の制限を解除して外線通話を可能にする、客室の状態を使用中に変更する、という 2 つの機能を実行します。

ユーザーが選択可能な VIP DID 番号

この機能は DID 番号の自動選択機能を基にした機能です。これによってホテルの従業員は、チェックイン時にホテルの客室に割り当てる DID 番号を制御できます。すなわちユーザーは客のチェックイン時に、システムの要求に応じて任意の DID 番号を指定できます。これらの割り当て番号は、自動選択機能で使用するものとは別の、新しい DID 番号プールから選択します。システムがこの新しい番号群から自動的に番号を割り当てることはありません。この新しい番号群の番号は、ユーザーが明確に指定した場合にのみ使用されます。

デイリーモーニングコール

宿泊客またはフロントの係員が、1 回リクエストを設定するだけで毎朝のモーニングコールを設定できます。例えば宿泊客が宿泊期間中毎日、午前 5 時 30 分にモーニングコールを受ける必要がある場合、システムに毎日別々に要求を出すのではなく、1 回の要求を出すだけで済みます。

名前によるダイヤリング

名前によるダイヤリング機能により、システムへの発呼者は、連絡しようとしている宿泊客の名前をダイヤルするだけで、客室にアクセスできます。この機能では録音アナウンスメントおよびコールバックタリング機能を使って、自動中継台手順を設定します。この自動中継台手順により、発呼者が宿泊客の名前を入力できるようになります。一致する単一または唯一の名前が見つかったら、その呼はその宿泊客の客室へ転送されます。

着信拒否（ホテル）

宿泊客、オペレーターおよび権限を与えられたフロントユーザーは、優先電話以外の呼を指定された時間まで特定の内線に接続しないように設定できます。

モーニングコール 2 回呼び

宿泊客は、2 回の異なる時刻にモーニングコールを受けることができます。モーニングコール 2 回呼びは、ホテルで使用される標準の自動モーニングコール機能の拡張機能です。標準のモーニングコール機能では、宿泊客またはフロント係員は、1 つの内線番号につきモーニングコールを 1 回設定できます。モーニングコール 2 回呼び機能では、宿泊客およびフロント係員は 1 回または 2 回のモーニングコールを設定できます。宿泊客用のモーニングコール 2 回呼び機能は、システムがスピーチシンセサイザ基板を装備していない場合にのみ有効です。

ハウスキーピングステータス

最高 6 つのハウスキーピングのステータスコードを記録し、プロパティ・マネジメント・システムへレポートします。このステータスコードは通常、清掃係が客室からまたは指定の電話機から入力しますが、フロント係員が中継台またはバックアップ電話機を使って更新することもできます。客室からは 6 つのステータスコードを、客室サービスクラスのない電話機からは 4 つのステータスコードを入力できます。

氏名登録

チェックイン時に宿泊客の名前および部屋の内線番号をプロパティ・マネージメント・システム（PMS）から交換機へ自動的に送信し、チェックアウト時に自動的にこの情報を削除します。氏名登録機能によって提供される情報は、中継台あるいはホテルのさまざまな場所（例えば、ルームサービス、セキュリティなど）にあるディスプレイ付きの電話機に表示することができます。

プロパティ・マネージメント・システム (PMS) 付加番号の挿入／削除

宿泊客の客室電話内線番号の設定は、大抵の場合客室番号の始めにもう 1 桁加えた番号が使用されます。PMS 付加番号の挿入／削除機能により、メッセージ内の内線番号の付加番号をユーザーが削除することができます。この機能は、客室番号の前に同じ 1 桁を加えた番号を内線番号として使用しているホテルで役立つ機能です。この付加番号は、メッセージが交換機に送られると自動的に挿入されます。

PMS インタフェースは 3、4、5 桁の内線番号に対応していますが、付加番号の付いた内線の場合、インタフェースを通して番号全部が送られるのではありません。割り当てられた内線番号だけが送られます。このため付加番号の挿入／削除機能も使用する場合、付加番号はダイヤルしないようにしてください。

プロパティ・マネージメント・システム (PMS) インタフェース

プロパティ・マネージメント・システムにより顧客は病院とホテル／モーテルの両方の環境で用いられる特定の機能を制御することができます。プロパティ・マネージメント・システムは通信リンクを使用して交換機に問い合わせることができ、また交換機とプロパティ・マネージメント・システム間で情報を伝達することができます。交換機は宿泊客のステータス情報（客室番号、コールカバレッジパスその他のデータ）をプロパティ・マネージメント・システムと交換します。

宿泊客データは次の 2 つの方法で符号化できます。

- BCD 符号化と ASCII 文字セットの組み合わせを使用
- ASCII 文字セットのみを使用

一桁ダイヤリングと混合桁ダイヤリング

ホテルスタッフあるいは宿泊客が簡単に内部のホテル／モーテルサービスへアクセスできるようにします。また、部屋番号と客室の電話を関連づける機能を提供します。この機能は一桁ダイヤリング、内線プレフィクスおよび混合桁ダイヤリングという 3 種類のダイヤルプランを提供します。

Suite Check-in

Suite Check-in 機能により、一度に2台以上の電話機を「チェックイン」できます。これは複数の内線がある客室では便利です。この機能は、すべての内線が同時にチェックインされることを可能にします。Suite Check-in 機能はまた、スイート全体のすべての内線を同時に「チェックアウト」することもできます。

VIP モーニングコール

フロント係員が重要な宿泊客に個別にモーニングコールを発することができます。重要な宿泊客に対してモーニングコールがスケジュール設定されると、フロント係員にモーニングコール通知呼が発呼され、そこで係員がその宿泊客にじかにモーニングコールを発呼します。

確認トーンによるモーニングコール 起動

スピーチシンセサイザ基板が装着されていない場合でも、宿泊客は自分用のモーニングコール（モーニングコール2回呼び機能がオンの場合は2回）を入力できます。スピーチシンセサイザ基板を使用している場合には聞こえる音声プロンプトは流れませんが、代わりに呼処理トーン（リコール発信音および確認トーン）が聞こえ、これでモーニングコールを設定します。

Xiox Call Accounting

Xiox Call Accounting は、ホテル機能付きのあらゆるシステムの外部装置として機能します。Xiox Call Accounting 機能により、ネットワークやその使用法に関する重要な決定を行うのに必要な情報を作成して、ホテルの経営者がホテルの電話システムを主要な収入源として利用できます。

8 — ローカライゼーション

表示言語の設定変更

電話機ディスプレイ装置に、ユーザーが話す言語でメッセージを表示できる機能です。これらのメッセージには、英語（デフォルト）、フランス語、イタリア語、スペイン語、またはユーザーが定義したもう 1 つの言語が使用できます。ディスプレイメッセージの言語は各ユーザーが選択します。この機能には 40 文字ディスプレイ電話機が必要です。

可変ロスプラン

可変ロスプランは、電話呼の信号ロスおよびゲインを設定する機能です。音声呼の許容ロス量は国によって異なることがあるため、この機能は必要です。可変ロスプランでは交換機のエンドポイントは 17 タイプに分類され、トランク、電話機、個人用局線に対してロスプランを設定できます。ロス値の範囲は、15 dB ロス～3 dB ゲインです。国別のデフォルト値があらかじめ設定されています。

Bellcore 方式発信者 ID

システムが発信者名情報を、Bellcore 方式発信者 ID をサポートする地域電話会社（LEC）ネットワークから受け付けることができます。Bellcore 方式発信者 ID が設定されている場合、システムは発信者名情報をそのフォーマットで送出できます。次の発信者 ID プロトコルをサポートします。

- Bellcore（デフォルト） — 米国のプロトコル（212 モデムプロトコルの Bellcore 伝送プロトコル）
- V23-Bell — バーレーンのプロトコル（V.23 モデムプロトコルの Bellcore 伝送プロトコル）

コレクトコール阻止

接続制限クラスに基づいて、コレクトコールを阻止します。この機能はブラジルの国番号を用いるあらゆる交換機で使用できます。電話機でこの機能がオンになっていると、その電話機に着信するトランク呼はすべて、CO にダブル応答を返します。ダブル応答は、この特定の電話機がコレクトコールを受け付けられないことを CO に知らせます。呼がコレクトコールであれば、CO はここで呼を接続しません。

話中音切断

世界の一部地域では、CO が切断メッセージの話中音を送信します。CO から話中音を送信されると、話中音切断によって交換機は、アナロググループスタートの局用交換機トランクを切断します。

E&M シグナリング — 連続およびパルス式

連続またはパルス式の E&M シグナリングを提供します。連続およびパルス式 E&M シグナリングは、米国で使用されている E&M シグナリングを改良したものです。連続 E&M シグナリングはブラジル向けのものですが、ハンガリーでも使用できます。パルス式 E&M シグナリングはブラジル向けのもので

Distributed Communications System (分散通信システム) プロトコル — イタリア

イタリア DCS は既存の DCS 機能に追加機能を加えたもので、イタリアの TGU/TGE 専用線トランクの使用を必要とします。次のような機能が追加されています。

- 拡張 DCS ネットワーク内の交換機間で接続制限クラス (COR) の情報の交換。
- オペレーターに呼処理情報を提供。
- メイン交換機とサテライト交換機間の中継台の割り込み。
- サテライト交換機ではなく、メイン交換機によるダイレクトインダイヤル (DID) / 局用交換機 (CO) のインターセプト処理。

ISDN/DATS ネットワークサポート — ロシア

system-parameters country-options （システムパラメータ国オプション）画面で、tone generated（生成トーン）フィールドに 15（ロシア）を設定すると、この機能が ISDN/DATS トランクネットワークをサポートします。ロシアのトランクネットワークをサポートするため、オーバーラップ送信遅延、ISDN T302 および T304 タイマーが変更されます。

マルチ周波数パケット（MFP）シグ ナリング — ロシア

マルチ周波数パケット（MFP）アドレスシグナリングは、発信 CO トランクに対してロシアで提供される機能です。発呼者番号およびダイヤルされた番号情報が、市内交換機と市外交換機間の発信リンクに送信されます。ロシアの MFP は、trunk（トランク）画面の Type（タイプ）フィールドにある各トランクグループに設定されます。ロシアの MFP は PCOL トランクには適用されません。

TTC Q931a 専用線プロトコルのサ ポート — 日本

TTC が標準化した日本独自の PBX 間のデジタル専用線プロトコルをサポートします。Q931a プロトコルは、標準 ISDN プロトコルとは異なります。当交換機は、Q931a プロトコルをサポートするようになりました。

公衆網での優先通話

公衆網での優先通話は、公衆網の交換機での緊急呼保持、強制切断、イントルージョン、解放制御モードおよび再呼び出しを提供します。これらの機能は各国で別の名称で呼ばれることが多くあります。

ワールドクラストーン検出

MultiVantage がシステムの設定に応じて異なるタイプの呼処理トーンを識別、処理できるようにします。トーンデテクタとデータ端末ダイヤルの表示を使用して、短縮ダイヤル、自動迂回機能（AAR/ARS）の利用、あるいはデータ端末ダイヤルによって、トランクコールにいつデジットを送出するかを決定できます。

9—メッセージ統合

可聴音メッセージウェイティング

電話ユーザーが受話器を持ち上げると、ダイヤルトーンのはじめにスタッターを発します。このスタッタートーンはユーザー宛ての待機メッセージがあることを示します。この機能は、メッセージランプを見ることができない視覚障害者に特に役立ちます。この機能は、メッセージ・ウェイティング・ランプのない電話機でよく使用されます。可聴音メッセージウェイティングは、ユーザーに提供するトーンの特性に制限がある国では利用できない場合があります。

モードコード接続による集中化ボイスメール

集中化ボイスメール機能で、ネットワークの各サイトにボイスメールシステムを持つ必要がなくなります。この機能は、MultiVantage ネットワークが、単一の INTUITY AUDIX あるいは Octel 100 ボイスメッセージングシステムを、ネットワーク全体におよぶ集中化ボイスメールシステムとして使うことを可能にします。INTUITY AUDIX または Octel 100 システムは、MultiVantage、DEFINITY BCS、および Merlin Legend/Magix 交換機のハイブリッドネットワーク内で、集中化ボイスメールシステムとして機能することもできます。

二重化された DCP I チャネル

AUDIX ネットワーキング用の二重化された DCP I チャネルの使用をサポートします。この場合、ネットワーキングとはデータファイルを AUDIX システム間で送信できる機能のことで、交換機との通信のことを意味するものではありません。

INTUITY AUDIX

INTUITY メッセージングシステムには、EMBEDDED AUDIX システムと本質的に同じユーザー機能が備わっているほか、さらに次の機能があります。

- 「FAX メッセージ」により、FAX メッセージをボイスメールと同じように簡単に処理することができます。FAX を送信、受信、保存、スキャン、削除できるだけでなく、スキップしたり、転送したりできます。この機能はボイスメッセージング機能と完全に統合しているため、例えば FAX をボイスメッセージに添付することもできます。また各 FAX 装置に専用のメールボックスを作成することもできます。FAX 装置が話中のときにこのメールボックスが FAX 呼を受け付け、FAX 装置が使用可能になった時、その FAX 装置に FAX を届けます。
- 「AUDIX 応答オフ」により、システムリソースを節約するために応答機能をオフにすることができます。例えば発呼者向けのメッセージを作成してメッセージを残すことができない旨、あるいは別の電話番号にかけ直すよう伝えます。
- 「プレアドレス」で、メッセージを録音する前にアドレスすることができます。
- 「統合メッセージング」で、音声、FAX、電子メールによる着信メッセージや添付ファイルに、自分のパーソナルコンピュータや電話機からアクセスして管理できます。例えば、ボイスメッセージを電子メールのメールボックスに、電子メールをボイスメールボックスに入れることもできます。またメッセージのヘッダーだけが別のメールボックスに入るようにオプションを設定することもできます。また、電話機でボイスメッセージや FAX メッセージを作成して、電子メールの受信者に送信することもできます。
- 「テキストツースピーチ」で、対応する電子メールシステムまたは INTUITY メッセージマネージャー、あるいはその両方から送信された、テキストメッセージの読み上げを聞くことができます。
- 「テキスト印刷」で、対応する電子メールシステムまたは INTUITY メッセージマネージャー、あるいはその両方から送信されたメッセージを印刷することができます。
- 「拡張アドレッシング」により、最大 1500 人にまでメッセージを送信することができます。
- 「転送制限」により、ボイスメッセージングシステム内で行われている転送を制限することによって、料金不正使用をコントロールできます。

- 「インターネットメッセージング」はウェブを利用して、電子メールアドレスとメッセージ（音声とテキスト）を交換できる機能です。
- 「Avaya Voice Director」では、タッチトーンで内線や名前を入力することに加え、音声で名前を言うことによってメッセージをアドレスできます。この機能はまた名前を言うことによって、AUDIX 加入者（他のロケーションの加入者を含む）への転送をサポートします。

INTUITY コール・アカウンティング・システム

INTUITY のボイスメッセージング製品をご使用の場合、INTUITY のコール・アカウンティング・システムがおそらく最良の課金装置ソリューションです。このシステムは MAP/40 か MAP/100 コンピュータに収容されている INTUITY 製品専用に機能します。Windows 用コール・アカウンティング・システムの機能と同じ機能が多数用意されていますが、さらに INTUITY アプリケーションの統合に役立つ機能を提供します。**（日本ではリリースされておられません。）**

INTUITY Conversant

INTUITY CONVERSANT 音声情報システムは、電話を適切な部署へ迂回するような単純な作業から、大学生の授業の登録あるいは銀行の残高照会などの複雑な作業の電話処理を自動化する対話型音声応答システムです。システムはデジタル録音された自然な話し言葉で顧客と対話し、1 日 24 時間、オペレーターの手を借りずにサービスを行います。

システムは単一あるいは複数の音声応答アプリケーションを同時に処理することができます。一度に最高 48 人の発呼者にサービスすることができます。情報提供あるいはデータ収集用に単独運用することも、あるいは預金口座記録のような大きいデータベースにアクセスするためにホストコンピュータと一緒に運用することもできます。優れた音声認識機能により、ダイヤル式電話を使用しているユーザーでも、電話によるさまざまなサービスが利用できます。先進の電話機能により、既存の電話環境でインテリジェントな呼転送機能を実現することができます。

INTUITY ロジック

INTUITY ロジック機能は特に、ホテルなどの宿泊業界や、病院や大学などの宿泊施設を提供する組織向けに設計されたメッセージングシステムです。このシステムは宿泊客に対し、ボイスメッセージやファクスメッセージを保存しておくシステムメールボックスを供給します。INTUITY ロジック機能は、それぞれの内線ごとの個人用留守番電話として使用できます。

ホテルの宿泊客が中継台を通さずにお互いにメッセージを残すことができます。着信呼の場合は中継台が呼を該当する客室に転送します。宿泊客が応答しない場合や通話中の場合は、呼は自動的に宿泊客のボイスメールボックスに転送され、発呼者はボイスメッセージを残すことができます。

客室の電話機のメッセージウェイトングランプが、ボイスメールボックスにメッセージが入っていることを宿泊客に知らせます。宿泊客は、リモートでメッセージにアクセスするためのパスワードを割り当てられます。ホテル内外の、どの電話からでもメッセージを取り出し、保存することが可能です。**(日本ではリリースされておられません。)**

宿泊客はボイスメールのプロンプトおよびメニューを、複数の言語から選んで聞くことができます。現行では次の各言語が用意されています。

- 英語 (アメリカ)
- アラビア語 (女性の声)
- ポルトガル語 (ブラジル)
- 英語 (イギリス)
- フランス語 (カナダ)
- ドイツ語
- ギリシャ語
- 日本語
- スペイン語 (ラテンアメリカ)
- 中国語 (標準)
- フランス語 (標準)
- ロシア語

上記の言語すべてまたはどれかを複数インストールできますが、一度に利用可能にできるのは9ヶ国語だけです。オペレーターが、宿泊客の希望の言語をチェックイン時に入力します。宿泊客がメッセージを再生するためログインすると、メニューやプロンプトを自分で選んだ言語の音声で聞くことができます。言語オプションについては弊社担当者へお問い合わせください。

INTUITY ロジック・アカウンティング・システム

INTUITY ロジックのコール・アカウンティング・パッケージ (Homisco の統合シリーズ) は、システムが供給する呼データを取り込み、標準の課金画面に入力し、この課金情報をプロパティ・マネージメント・システムへ送信します。宿泊客のチェックアウト時に、長距離電話料金が請求書に自動的に印刷されます。これにより、電話使用収入の管理がしやすくなります。

メッセージ機能 (LWC)

内部のシステムユーザーが、プログラムされている短いメッセージ (通常は発呼者名、内線番号と電話があった時刻を明示した「電話をください」というメッセージ) を他の内線ユーザーに残すことができる機能です。メッセージが **MultiVantage** に保存されると、被呼先電話機のメッセージランプが自動的に点灯します。メッセージ機能を使用したメッセージは、電話機ディスプレイ、ボイスメッセージ再生または **AUDIX** を使って呼び出すことができます。メッセージは、英語、フランス語、イタリア語、スペイン語またはユーザーが定義した言語で利用できます。

メッセージ機能 (LWC) — QSIG/DCS

メッセージ機能 (LWC) は、DCS ネットワークだけでなく、プライベートネットワークインフラストラクチャーとしての **QSIG** エンタープライズネットワークにも拡張されます。DCS と **QSIG** の混在するエンタープライズネットワーク、または DCS から **QSIG** へ移行中のエンタープライズネットワーク用には、LWC のプロトコル間相互作用機能が利用できます。LWC はまた、ネットワークに接続されていない単一の交換機内でも機能します。

マニュアル・メッセージ・ウェイティング

デジタル電話機ユーザーが、別のデジタル電話機のマニュアル・メッセージ・ウェイティング・ボタンに対応するステータスランプを点灯することができる機能です。操作はユーザー本人の電話機のボタンを押すだけです。この機能は、秘書と管理者のような、一組のペアとなる電話機にだけ設定できます。秘書はそのボタンを押して、管理者が応答する必要がある電話があること、あるいは訪問者が到着したことを知らせることができます。管理者はそのボタンを使用して、邪魔されたくないことを示すことができます。

メッセージの確認

電話機のメッセージウェイティングランプにより、常に待機メッセージがあるかないか知ることができます。

モードコード・インタフェース

MultiVantage には、INTUITY AUDIX および、同じインタフェースを使用した他のボイスメールシステムとの、通信用アナログ・モードコード・インタフェースが備わっています。このインタフェースには DTMF トーン、ライン信号、機能特番が採用されており、データリンクを使用せずに、INTUITY AUDIX と MultiVantage のデータ交換が可能です。他の外部装置メーカーが、このインタフェースを使用するように製品を設計製造できます。

EMBEDDED AUDIX

多くのボイスメッセージングシステムでは別の装置や別途の接続が必要ですが、EMBEDDED AUDIX システムは、MultiVantage キャビネット内にたやすく直接設置でき、外部プロセッサ不要で高度なボイスメッセージング機能をサポートします。各 EMBEDDED AUDIX システムは、最高 2000 のメールボックスをサポートし、最高 100 時間までの録音メッセージが保存できます。

EMBEDDED AUDIX システムの呼び出しは、電話機のタッチトーン・キーパッドによるコマンド入力で行います。ただ単に希望する操作を指定し、その音声プロンプトに従うだけです。

特殊な音声処理機能には、ボイスメール、応答機能、アウトコーリング、多重自動オペレーターサービス、掲示板機能などがあります。次に EMBEDDED AUDIX 機能の概要を示します。

- 「内線共有」で、1 台の電話を共有する各個人について個人メールボックスを提供します。
- 「多重パーソナルグリーティング」により、9 種類までの個人メッセージを用意できます。時間を短縮できるとともに、より個人的な対応の顧客サービスを行うことができます。電話中、離席中、休暇中であるなどの別々のメッセージを用意できます。内線、外線、業務時間終了後にかかってきた電話別に、別々のメッセージを割り当てることができます。

- 「優先メッセージ」は、重要なメッセージに高い優先順位を付ける機能です。内線および外線の発呼者はメッセージに「優先」のしるしを付けることができます。
- 「アウトコーリング」は、ボイスメールボックスにメッセージが入ると、あらかじめ決められた電話番号やポケットベルに、自動的に電話をかける機能です。
- 「優先アウトコーリング」は、ボイスメールボックスに「優先」メッセージが入ると、あらかじめ決められた電話番号やポケットベルに、自動的に電話をかける機能です。
- 「ブロードキャスト」で、同じメッセージをシステム上の複数の相手またはすべてのユーザーに送信することができます。
- 「システムブロードキャスト」で、広報メッセージを定例のボイスメッセージとして、またはログイン時にユーザーに聞こえるメッセージとして送信できます。
- 「AUDIX ディレクトリ」で、電話機のダイヤルパッドで名前を入力するだけで、他のあらゆるユーザーの内線番号を調べることができます。
- 「パーソナルディレクトリ」で、略名の一覧を作成して、電話番号にすばやくアクセスすることができます。
- 「架空内線用応答」は、MultiVantage に内線番号を持たないユーザーにボイスメールボックスを提供します。
- 「フルメールボックスアンサーモード」は、被呼者のメールボックスにスペースがないためにメッセージを残せない場合に、発呼者にこれを知らせます。
- 「ユーザー名録音」で、ユーザーがシステムに自分の名前を録音できます。
- 「自動メッセージスキャン」で、1 件ごとにいちいちボタンを押さなくても、新しいメッセージの全部またはその一部を一度に再生できます。この機能は携帯電話からメッセージを聞く場合に特に便利です。
- 「コミュニティ別送信制限」で、AUDIX ボイスメッセージングシステム経由で通信することができる発呼者コミュニティを制限することができます。
- 「グループプリスト」で、同じメッセージをブロードキャストで多数に送信する際に使用する、最大 250 人までのメーリングリストを作成できます。
- 「メッセージ転送」で、コメント付きまたはなしで、メッセージを転送できます。
- 「ネームアドレッシング」により、内線番号がわからない場合に名前でメッセージをアドレスすることができます。
- 「親展メッセージ」は、受取人がメッセージを転送できないように特殊なコード化を行う機能です。

- 「メッセージ」により、電話機のボタンを押すだけで、標準的な「お電話ください」というメッセージをどの内線番号にも残すことができます。
- 「オンラインヘルプ」により、システム使用中いつでも、システムの使用方法に関する音声による説明をすぐに聞くことができます。
- 「複数言語サポート」によって、30 の使用可能言語スーパーセットから、9 ヶ国語をシステムにインストールできます。
- 「拡張メッセージ処理」は柔軟なメッセージ処理を提供します。個々のメッセージをとばして先に進んだり、巻き戻したりできる「メッセージ早送り / 巻き戻し」オプションと、誤って消去したメッセージを再生する「メッセージ復元」の 2 つの機能があります。

Octel 統合

MultiVantage システムは、Octel 50 メッセージサーバー、Octel 100 メッセージサーバー、Octel 200/300 メッセージサーバー、Octel 250/350 メッセージサーバーを含む Octel メッセージングシステムの全体ラインと統合できます。

QSIG/DCS ボイスメール接続

QSIG/DCS ボイスメール接続は、現行 QSIG の機能拡張の 1 つです。新しい DCS+/QSIG ゲートウェイ経由で、DCS を QSIG 集中化ボイスメールに統合します。DCS+/QSIG とラベル付けされた交換機は、複数のマルチベンダ PBX を単一のボイスメッセージングシステムに統合します。QSIG/DCS ボイスメール接続は、G3r、G3si、G3csi で作動し、専用 T1 なしで、ネットワークの柔軟性および DCS 機能を提供します。

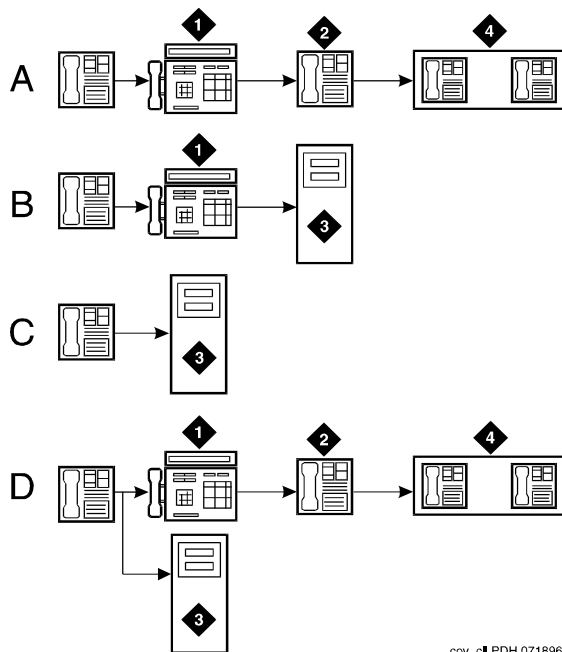
ボイスメッセージ再生

電話機のユーザー、リモート接続するユーザーやオペレーターが、メッセージ機能 (LWC) やコールカバレッジのボイスメッセージを取り出すことができます。ユーザー自身のメッセージや別のユーザーのメッセージを取り出せますが、別のユーザーのメッセージを取り出すには、そのカバレッジパスにある電話機や中継台を使用しているユーザーが行うか、またはシステムに管理設定済のメッセージ再生機能を使用するか、あるいはまたその内線番号および関連するセキュリティコードを知っているリモートのユーザーだけが取り出すことができます。システムは無許可のユーザーがメッセージを取り出せないよう制限します。

ボイスメッセージングおよびコールカバレッジ

70 ページの図 4 に示すように、多くの場合 AUDIX システムは、コールカバレッジパスの最後のポイントとして設定されます。秘書あるいは同僚が転送された呼に応答する場合、さらにその発呼者を被呼者の AUDIX メールボックスに転送することができます。メッセージが個人的であったり、長かったり、あるいは専門的である場合には、発呼者にとってボイスメールを残す方が便利な場合があるからです。

その他の多くのオプションが利用できます。例えば、発呼者は AUDIX システムからの呼をオペレーターへ転送することができます。あるいは発呼者はメッセージを残す代わりに別の内線番号に転送することも可能です。また、AUDIX 自動オペレーターサービスが会社にかかってくるすべての電話に対応し、必要に応じて社内内線番号に転送するように設定することができます。この場合、発呼者は呼を転送するためにダイヤルパッドコマンドを入力するよう指示されます。



cov_c PDH 071896

- | | | | |
|---|---|---|------------------|
| A | 外線呼: 話中 (Active)、完全話中 (Busy)、不応答 (Don't Answer) | 1 | 秘書 |
| B | 内線呼: 強制 (Cover All) | 2 | 事務員 |
| C | 内線呼: 話中 (Active)、完全話中 (Busy)、不応答 (Don't Answer) | 3 | AUDIX ボイスメッセージング |
| D | 内線呼: 離席機能 (Send All Calls) | 4 | メッセージセンター・グループ |

図 4. 標準的な MultiVantage コールカバレッジオプション

10 — モバイル対応

IP 電話機または IP Softphone によって、1 つのロケーションに拘束されることなく、MultiVantage 機能にアクセスできます。IP 電話機の主な利点の 1 つは、同じ LAN 内であればプラグを抜いて移動し、別のロケーションで再びプラグを差し込めば簡単に再接続できることです。一方、IP Softphone の主な利点の 1 つは、ラップトップ PC にロードして、PC のモデムを使用して交換機にほとんどどこからでも接続できることです。

詳しい情報については、[47 ページの「4600 シリーズ IP 電話機」](#)および [49 ページの「Avaya IP Softphone」](#)を参照してください。

架空内線（AWOH）

システムに物理的に存在しない電話機の管理ができます。この機能は、物理的に存在する内線を管理するのと同様に動作します。つまり、電話機を移動しても、可変不在転送や離席機能（Send All Calls）などのユーザーが起動した機能を維持して使用することができます。これは、システム上の電話機の設定および変更に要する時間を大幅に短縮します。

電話機の自動移設（ACTR）

電話機の自動移設（ACTR）によって、交換機で設定しなくても電話機を移設できます。操作は、現在のロケーションでプラグを抜いて、新しいロケーションでプラグを差し込むだけです。該当電話機の内線番号は、交換機によって新ポートへ自動的に割り当てられます。ACTR は、2420 DCP 電話機および 6400 シリアルライズド電話機で機能します。6400 シリアルライズド電話機は、容易に識別できるようにフェイスプレートに「Serialized」の文字がスタンプされています。6400 シリアルライズド電話機のメモリには、独自の部品 ID（コムコード）および製造番号が電子的に格納されています。電話機が移設されると、ACTR はこの格納情報によって電話機を新ポートに割り当てます。

ACTR によって、電話機の識別と移設が簡単になります。

DEFINITY ワイヤレスビジネスシステム (DWBS)

DEFINITY ワイヤレスビジネスシステム (DWBS) の携帯機能は、MultiVantage システムによって管理されます。これは、米国で主流のプロトコルであるパーソナル携帯電話技術を採用しています。各基地局当たり最高 12 の同時会話が可能であるという大きな利点をもつこの標準は、システム内の携帯電話と基地局間の無線インタフェースを定義します。

DWBS は MultiVantage と完全に統合されているため、ユーザーは MultiVantage の全機能を利用できます。システムの最大容量を以下に示します。

- 1500 の携帯電話
- 300 の基地局
- 混雑時に 1 時間当たり 7,000 呼から 40,000 呼の呼処理能力 (MultiVantage のコンフィギュレーションによる)
- 1,100,000 平方メートルの通信圏

クラスタ ID 管理

無線コントローラに基づいてクラスタ ID を割り当て、再使用する機能です。無線コントローラを 32 台以上持つ DEFINITY ワイヤレスビジネスシステム (DWBS) の初期設定を大幅に簡素化します。

無線コントローラ容量の増加

複数のロケーションにわたる大規模ユーザーをサポートするため、DWBS 無線コントローラの最大数を 50 から 150 へ拡大する機能です。接続する無線コントローラを別々のポートネットワークに設置できます。ただし無線コントローラは、干渉を防ぐため互いに隔離する必要があります。この拡張は R10r システムだけに適用されます。

X-Station Mobility

X-Station Mobility によってリモートユーザーが交換機の機能にアクセスできます。つまり、PRI トランクインタフェース上でリモート接続されている OEM ワイヤレス電話機を、交換機に直接接続されているかのように MultiVantage から制御できます。電話機は XMOBILE タイプに設定され、関連する PRI トランクグループにリモート電話機機能を割り当てる station（電話機設定）画面に設定情報が追加されます。このため携帯電話から、呼関連ディスプレイ、ブリッジ接続、メッセージ・ウェイティング、呼の転送などの機能が利用できます。X-Station Mobility は現在、EMEA および APAC 地域の非セルラーワイヤレス製品（DECT、PHS）、あるいは世界全体の EC500 内線製品で使用できます。

EC500 内線

EC500 は統合携帯電話で、ユーザーはこれによって、あらゆるタイプのセル電話または携帯電話を使用して、いつでもどこでも自由に仕事ができます。EC500 によって、オフィス番号への呼がセル電話にまで拡張されるので、どこにいても、必要に応じていつでも仕事関係の呼を受信できます。さらに、セル電話の設定によって、電話してきた発信者の名前および、そのオフィス番号を被呼者側電話機の発信者 ID ディスプレイに表示させることもできます。オフィス発信者 ID を送信するように EC500 セル電話を設定した場合、オフィスに戻って来た時には、進行中の EC500 セル電話呼をオフィスの電話で取ることもできます。

EC500 は、IP トランクインタフェースだけでなく PRI でも動作します。セル電話ユーザーは、Avaya 通信サーバーに直結した発信者 ID 表示可能アナログ電話機と同じ、着信呼に対する機能と性能が使用できます。EC500 では、セル電話のセルラーサービスプロバイダまたは、使用するセルラー規格とは関係なく、この機能を提供します。

EC500 は次の機能を提供します。

- ダイヤル先行番号、セル電話番号、マッピングモード、XMOBILE タイプ、コンフィギュレーション設定フィールドを含む XMOBILE 電話機設定の拡張機能
- EC500 起動および停止機能特番による EC500 のユーザー制御
- オフィス発信者 ID をセル電話で表示
- 「status station」（電話機の状態設定）画面における EC500 有効／無効設定
- XMOBILE コンフィギュレーション設定オプションの管理
- バルク管理の XMOBILE 「Duplicate Station」（電話機設定のコピー）サポート
- セル電話番号による XMOBILE マッピング一覧
- 「Display Capacities」（表示容量）設定画面での EC500 情報表示

パーソナル・ステーションアクセス (PSA)

お使いの電話機の優先設定および許可設定を、互換性のある他の電話機に転送することができます。転送できる設定には、電話機ボタンの定義、短縮ダイヤルリスト、サービスクラスの許可、接続制限クラスの許可が含まれます。この機能はオンサイトでもオフサイト（DEFINITY エクステンダーを使用）でも利用できます。

パーソナル・ステーションアクセスは、テレコミュニケーションにも応用できます。例えば、数人のテレコミュニケーション従業員が、同じオフィスを曜日別に共用することが可能です。社員は、該当する日に共用の電話機を簡単にリモートから「自分用の」電話機にすることができます。リモート利用には DEFINITY エクステンダーが必要です。

不応答理由コード (PSA 非割り当て電話機)

PSA は架空内線（AWOH）を使用し、MultiVantage 交換機管理者が物理ポートの指定なしに電話機を割り当てられるようにします。例えばポートとして「X」を使用します。電話機が割り当てられていない場合、その電話機は、デジタル電話機のような物理的特定エンドポイントに現在マップされていないことを意味します。現在割り当てられていない電話機内線番号に発呼者がダイヤルすると、「完全話中」の代わりに「不応答」を示すメッセージが返ります。

名前／番号固定表示

ユーザーが PSA によって電話機に内線を割り当てると、そのユーザーの名前と内線番号が、割り当てた電話機のディスプレイに表示されます。ユーザーが PSA 割り当て機能特番を使用して、当該内線の割り当てを電話機から外すまで、この情報表示は継続します。

ターミナルトランスレーションの初期化 (TTI)

MultiVantage は、ターミナルトランスレーションの初期化 (TTI) 機能を提供します。これは架空内線（AWOH）とともに動作する機能です。TTI は、特殊な機能特番、TTI セキュリティコードおよび内線番号を、配線接続されていてもトランスレーションはされていないジャックに接続されているターミナル（端末）から入力することにより、ターミナルトランスレーションデータを特定のポート・ロケーションに関連付けます。

TransTalk 9000 デジタルワイヤレス システム

TransTalk 9000 は、シングルゾーンまたはダブルゾーンの構内ワイヤレスシステムで、MultiVantage ベースのシステムに携帯電話を提供します。机上の有線電話機のパワーと機能のすべてに、ワイヤレス電話機の利点とアクセスの良さが加わっています。

11 — ネットワークと接続

プライベート・ネットワークと接続

対応通信デバイス

回線交換

アナログ 6200 シリーズ

47 ページの「6200 シリーズアナログ電話機」を参照してください。

デジタル電話機

2420 DCP 電話機

47 ページの「2420 DCP 電話機」を参照してください。

6400 シリーズ電話機

48 ページの「6400 シリーズ DCP 電話機」を参照してください。

6400 Tip/Ring インタフェースモジュール

48 ページの「6400 Tip/Ring インタフェースモジュール」を参照してください。

8400 シリーズ電話機

48 ページの「8400 シリーズ電話機」を参照してください。

インターネットプロトコル (IP)

4600 シリーズ IP 電話機

[47 ページの「4600 シリーズ IP 電話機」](#)を参照してください。

Avaya IP Agent

[49 ページの「Avaya IP Agent」](#)を参照してください。

Avaya IP Softphone

[49 ページの「Avaya IP Softphone」](#)を参照してください。

IP エンドポイント — ロードウォリアモード

世界中のあらゆる一時滞在の遠隔地から MultiVantage の全機能を使用できます。ロードウォリア・アプリケーションは、IP ネットワークで MultiVantage に接続されている PC で実行される 2 つのソフトウェアで構成されています。PC と MultiVantage 間の単一ネットワーク接続に 2 つのチャンネルが使用されます。1 つはシグナリングパスでもう一方は音声用パスです。MultiVantage では、ロードウォリア・アプリケーションのシグナリング用に C-LAN 基板が、音声処理用に IP メディアプロセッサが必要です。

IP エンドポイント — テレコミューターモード

テレコミューターが自宅から MultiVantage の全機能を使用できます。MultiVantage にそれぞれ個別接続する PC および電話機で構成されます。PC は、呼のコントロール用のユーザーインタフェースとシグナリングパスを提供します。標準の電話機を使用することで高品質の音声パスを提供します。テレコミューター・アプリケーションにはシグナリング用に C-LAN 基板が必要です。テレコミューター・アプリケーションでは、IP メディアプロセッサは使用しません。

ワイヤレス

MultiVantage ではワイヤレスデバイスをサポートします。詳しい情報は、[71 ページの「モバイル対応」](#)を参照してください。

ポートネットワークとゲートウェイ接続

非同期転送モード（ATM）

非同期転送モード（ATM）スイッチは、CSS またはダイレクト接続スイッチに代わるオプションです。いくつかのタイプのアバイアの ATM スwitchは、MultiVantage とポートネットワーク接続できます。EU 承認の ATM 規格に準拠するアバイア以外の ATM スwitchでも、MultiVantage とポートネットワーク接続できます。

Avaya ATM WAN Survivable Processor Manager

[147 ページの「Avaya ATM WAN Survivable Processor Manager」を参照してください。](#)

ポートネットワーク接続（ATM-PNC）

ATM ポートネットワーク接続（ATM-PNC）では、プロセッサ・ポートネットワーク（PPN）を 1 つまたは複数の拡張ポートネットワーク（EPN）に接続する場合、センターステージ・スイッチ（CSS）のコンフィギュレーションに代わるコンフィギュレーションを提供します。ATM-PNC では、DEFINITY R8r 以降のネットワークの CSS の代わりに ATM スwitchまたは ATM ネットワークが使用されます。ATM-PNC は、一重化、二重化、完全二重化のいずれの MultiVantage 信頼性オプションでも使用できます。さらに、ATM-PNC の二重化も可能です。

ATM-PNC では、非同期転送モードによる集中化した広帯域ネットワーク上での音声、ビデオおよびデータ伝送を統合することができるので、インフラストラクチャのコストを削減することができ、ネットワークの信頼性を向上させることができます。ATM-PNC には、MultiVantage 新旧システムのいずれかで提供されている標準オープンインタフェースが使用されています。

WAN によるポートネットワーク接続 (ATM-PNC)

公衆広域ネットワークによる ATM-PNC は、顧客が私設 ATM スイッチ間でサービスプロバイダの ATM ネットワークを使用する環境に適します。この場合、顧客はネットワーク内の ATM スイッチを制御しません。トラフィックポリシングポリシーおよび製品品質はプロバイダに依存します。

公衆広域ネットワークによるパーマナントバーチャルパス (PVP) が、プライベート WAN 内の専用回線と同様に、顧客の私設 ATM スイッチ間で設定される場合があります。しかし、ATM セルの処理は公衆広域ネットワーク内で行われるので、顧客はサービスプロバイダが所有し管理する ATM スイッチに依存します。

スイッチドバーチャルサーキット (SVC) では、ATM ネットワークによる音声のようなアプリケーションの伝送に ATM プロトコルが使用されます。SVC ソリューションの利点は、呼トラフィックの最繁時に必要なバンド幅をさらに得るため MultiVantage では、ATM ネットワークにダイナミックな信号送信ができることです。ATM ネットワークが追加トラフィックを処理できない場合、呼は拒否されます。

WAN スペアプロセッサ (WSP)

ATM WAN スペアプロセッサ (WSP) は、ATM WAN 上に配置する MultiVantage G3r 拡張ポートネットワークの災害復旧オプションを提供します。ATM WSP は、ネットワークに災害による異常が発生した場合に PPN として機能します。ATM WSP は PPN までのパスを連続的にモニタして、パスがオンラインで接続可能かどうかを判断します。メインの PPN が機能しない場合や、他の 1 台または複数の EPN と通信しない場合、WSP は PPN として機能します。MultiVantage ATM ポートネットワーク構成につき 1 ～ 15 台の ATM WSP を設置して、PPN がバックアップできるため、MultiVantage の各機能をいつでも使用できます。

注記:

ATM WSP は、従来型の CSS と共には使用できません。

回線交換

センターステージ・スイッチ

MultiVantage では、音声トラフィック伝送のため回線交換技術によって PPN と EPN 間をインタフェースする方法として、CSS がサポートされます。

インターネットプロトコル (IP)

H.248 Media Gateway 制御

G700 のような Avaya Media Gateway の呼制御を実行するため、MultiVantage では H.248 に基づく規格が使用されます。H.248 には、インテリジェントな Media Server と、複数の「非インテリジェント」Media Gateway 間の呼制御シグナリングのフレームワークが規定されています。

IP ポートネットワーク接続

MultiVantage によって、複数ポートネットワーク制御のため制御チャネル・メッセージ・セット (CCMS) メッセージが、IP LAN および WAN 経由でパケット単位に区切られます。

トランク接続

非同期転送モード (ATM)

[79 ページの「非同期転送モード \(ATM\)」を参照してください。](#)

ATM 回線エミュレーションサービス (ATM-CES)

ATM 回線エミュレーションサービス (ATM-CES) によって、MultiVantage では ATM ファシリティの ISDN-PRI トランクをエミュレーションできます。これらの仮想トランクは、統合アクセス、タンデム、専用線トランクとして使用できます。ATM-CES トランクエミュレーションは、トランクを統合することによってポートネットワーク機能を最大限に高めます。例えば、通常複数の基板が必要となるネットワーク接続を 1 つの回路カードに統合することによって、CES インタフェースは最大 8 本の専用線接続用仮想回線を定義できます。ATM-CES は全プラットフォーム (r、si、csi) で使用可能です。

ATM の CMS 測定

[22 ページの「ATM の CMS 測定」を参照してください。](#)

回線交換

DS1 トランクサービス

91 ページの「[DS1 トランクサービス](#)」を参照してください。

エコーキャンセル機能付き UDS1 基板

91 ページの「[エコーキャンセル機能 — UDS1 基板](#)」を参照してください。

E1

92 ページの「[E1](#)」を参照してください。

T1

92 ページの「[T1](#)」を参照してください。

インターネットプロトコル (IP)

IP トランク

IP トランクグループは、MultiVantage システム間または ITS-E サーバー間の、仮想プライベートネットワークの専用線であると定義できます。各 MultiVantage IP トランク基板は、基本的には 12 ポートのパッケージですが、合計 30 ポートまで拡張できます。定義されるポートの数は IP トランクインタフェースで伝送される同時コールの合計数に一致します。

IP トランクのメリットとしては、長距離電話およびファックスの経費節減、国際的な通信への対応、データと音声統合する完全な機能を持つネットワークの提供、利用可能なネットワークリソースの使用によるネットワークの最適化などがあります。

IP トランクを日常の音声／ファックス通信に利用すれば、企業のコスト削減に貢献します。IP トランクコールは、公衆電話網ではなく、企業のイントラネット経由で呼を送ります。したがって企業内部の通常通信に IP トランクを利用すると、大幅なコスト削減が可能です。

一般に IP トランクは、電話会議機能のように呼を複数の相手に迂回させるアプリケーションやボイスメッセージングシステムには適していません。IP トランクコールはネットワークの帯域幅を節約するため圧縮されます。そして、圧縮と復元のたびにデータが失われるため、最終的な信号の質が劣化します。1つの呼については3回までの圧縮サイクルなら問題ないとされ、圧縮サイクル3回では音質はそれほど損なわれません。通常の企業用の音声・FAX通信では圧縮サイクルは3回未満です。ただし、マルチポイント電話会議やほとんどのボイスメッセージングシステムでは、圧縮サイクルが多すぎるため、信号の劣化が適正レベルを超えてしまいます。

H.323 トランク

MedPro モードの TN802B または TN2302AP IP インタフェースにより、2つの MultiVantage システム間で IP 接続を使用する H.323 トランクサービスが可能となります。H.323 トランクグループは、システム固有の専用線トランク、ジェネリック専用線トランク、またはダイレクトインダイヤル (DID) 「公衆」 トランクとして設定することができます。また、H.323 トランクは QSIG や BSR などの ISDN 機能をサポートします。

トランクタイプとシグナリング

AUX トランク

AUX トランクは、補助キャビネット内の装置を MultiVantage に接続します。このトランクでサポートされる機能には、録音アナウンスメント、ディクテーション・サービス、マリシャス・コール・トレースやスピーカペーjingなどがあります。

局用交換機 (CO)

着信あるいは発信呼のため、局用交換機 (CO) トランクによって MultiVantage をローカル局用交換機に接続します。

デジタル多重インタフェース

ホストコンピュータへの直接接続のために、ビットオリエンテッドシグナリングとメッセージ対応シグナリングの2つのシグナリングテクニックをサポートします。

デジタル多重インタフェースには、2つの主要な利点があります。T1 キャリアを介してホストコンピュータを内部および外部にリンクするために、標準シングルポート・インタフェースを提供します。ISDN 標準と互換性があり、多数の装置メーカーに承認されているため、マルチベンダ間の接続を促進します。

MultiVantage では、以下の2つのバージョンのデジタル多重インタフェースをサポートしています。各バージョンは、24 番チャンネル上の情報送信方法が異なります。

ビットオリエンテッド・シグナリング

デジタル多重インタフェース・ビットオリエンテッドシグナリングは、ホストコンピュータやその他のベンダ装置に接続するための、フレーミング、アラームデータおよびシグナリング情報を伝送します。

メッセージ対応シグナリング

デジタル多重インタフェース・メッセージ対応シグナリングは ISDN-PRI との完全な互換性を持ち、制御およびシグナリングに ISDN-PRI と同様のメッセージ対応シグナリング形式の D チャンネル上リンクアクセス手順を使用します。これらのシグナリング機能は、デジタル多重インタフェース・メッセージ対応シグナリング多重通信の長所を公衆 ISDN ネットワークまで拡張するものです。

ダイレクトインダイヤル (DID)

ダイレクトインダイヤル・トランクは、オペレーターの手を借りずに内線に直接ダイヤルされた着信呼のため、ローカル局用交換機に MultiVantage を接続します。

PBX ダイアルイン (DIOD)

局用交換機 (CO) トランクおよびダイレクトインダイヤル (DID) トランクにより、PBX は局用交換機に接続されます。CO トランクは呼の発信を行い、中継台への着信呼を受け取ります。DID トランクは、中継台の介在なしに着信する必要のある呼に対して使用されます。

E&M シグナリング — 連続およびパルス式

58 ページの「E&M シグナリング — 連続およびパルス式」を参照してください。

E911 CAMA トランクグループ

このフォームで、米国局用交換機課金システム（CAMA）トランクを設定・管理し、地域の局用交換機を通じて地域の拡張 911 システム（米国）へ緊急呼発信者 ID（CESID）情報を提供します。

ISDN トランク

公衆網やプライベートネットワークの多種多様なサービスやファシリティにアクセスできる機能です。ISDN 標準は、オープン・システム・インターコネクト（OSI）モデルのレイヤー 1、2、3 で構成されています。MultiVantage は、標準フレームフォーマット、すなわち基本インタフェース（BRI）および、一次群インタフェース（PRI）を使って ISDN に接続できます。

ISDN はエンドツーエンドのデジタル接続を提供し、サービスとは独立して交換機サービスにアクセスできる高速インタフェースを使用しています。ISDN は国際的に認知された標準インタフェースを介して、ネットワーク内の回線交換やパケット交換の接続を提供し、他の ISDN 対応インタフェースとリンクして、国内や国際間のデジタル接続を提供します。

自動端末終端点識別子（TEI）

ネットワークによる自動 TEI の割り当てはユーザー側でサポートされています。固定および自動 TEI の割り当ては、ネットワーク側でサポートします。

コールバイコール・サービス選択

各トランクグループを個々の特定のサービス専用にするかわりに、1 つの ISDN-PRI トランクグループが呼を多種多様なサービスに搬送できるようにします。この機能により、特定の呼に種々の音声やデータのサービスや機能を設定できます。

ETSI 機能

ETSI 公衆網とプライベートネットワークの ISDN 全機能が正式にサポートされています。これにはルックアヘッド・インターフロー、ルックアヘッド迂回、チャネル割り当ての各機能が含まれています。また QSIG サプリメンタリー全サービスも含まれます。

- 名前識別
- 転送（再迂回を含む）
- 転送
- パス再接続機能

次の機能は含まれていません。

- DCS
- ノン・ファシリティ・アソシエイテッド・シグナリング
- D チャネルバックアップ
- ワイドバンド・シグナリング

ファシリティおよびノン・ファシリティ・アソシエイテッド・シグナリング

ISDN-PRI DS1/E1 インタフェース D チャネルが、B チャネル用のシグナリング情報（音声とデータ）を搬送できるようにします。D チャネルバックアップを設定して、システムの信頼性を向上することもできます。

Feature Plus

DID がないユーザーが公衆網でリモート PBX のユーザーに直接ダイヤルできます。ISDN Feature Plus により、DID 機能のないユーザーはオペレーターの介入を必要としなくなります。

ISDN 基本インタフェース (ISDN-BRI)

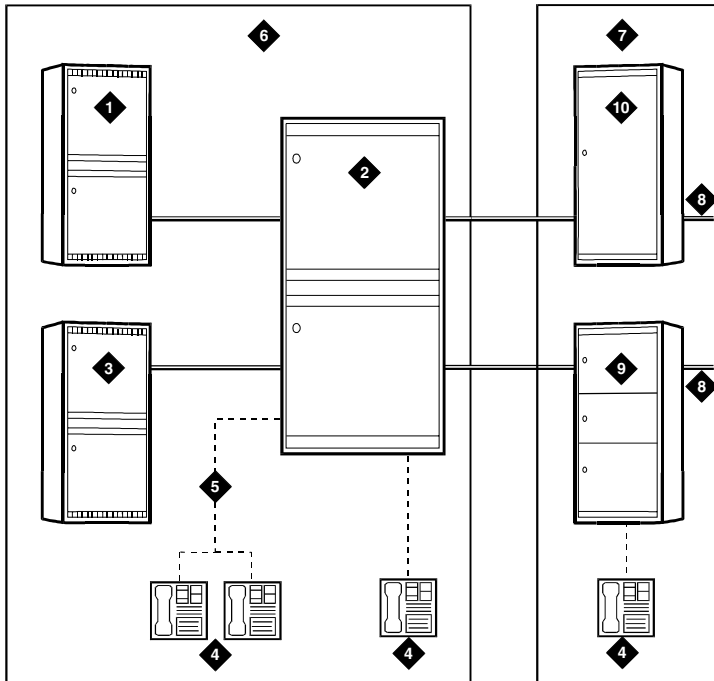
基本インタフェース (BRI) と呼ばれる標準フォーマットを使用して、ISDN をサポートする装置またはエンドポイントにシステムを接続できる機能です。2 本の 64 Kbps の B チャネルと 1 本の 16 Kbps の D チャネルを備える 192 Kbps のインタフェースです。

ISDN は、レイヤープロトコルを使用する国際的なアクセス標準です。音声、データ、ファクス、ビデオのサービスおよびネットワークに、複数の別々のアクセス装置を用意する必要がなくなります。現在単純な電話呼を搬送しているものと同一の対線を使用して、音声、データ、ビデオサービスをデジタルフォーマットで送信できます。

ISDN-BRI トランク基板により、MultiVantage は ISDN 標準 (ITU-T 勧告 I.411) に定義されているような T インタフェースと S/T インタフェースに対応しています。この基板にはネットワークに接続する 8 ポートが備わっており、B チャネル 2 本と D チャネル 1 本をサポートします。ISDN-BRI トランクには下記の利点があります。

- 通信事業者提供の ISDN サービスに接続する安価な方法を提供
- ほぼすべての ETSI 国プロトコル要件に適合
- ISDN 基本サービス (サブプリメンタリーサービスを除く) に対応

BRI トランクは、米国外ポイントと中央ポイント間の接続による公衆網アクセスをサポートします (INS64 サポート) が、MultiVantage をパッシブバスで他の BRI エンドポイントと接続してはならないという制約があります。ISDN-BRI トランクは、QSIG ピアー・プロトコルを使用する PBX 間専用線トランクとしても使用できます。



- | | |
|-----------------------|-------------------------------|
| 1 MultiVantage | 6 プライベート ISDN (ATM-CES で伝送可能) |
| 2 MultiVantage | 7 公衆 ISDN (ATM-CES で伝送可能) |
| 3 MultiVantage | 8 公衆網およびプライベートネットワーク |
| 4 基本インタフェース (BRI) 電話機 | 9 局用交換機 |
| 5 パッシブバス (受動) | 10 タンデム交換機 |

図 5. MultiVantage と ISDN

TN556C の NT インタフェース

MultiVantage は、TN556C 基板を使用して、T インタフェースの NT（ネットワーク）サイドをサポートします。これにより BRI トランクを使って、交換機で専用線トランク全機能が使用できます。MultiVantage は、公衆網を介して、両端が TN2185 の専用 BRI 回線接続をサポートします。ただし、MultiVantage では、同じ TN556C 基板上の両エンドポイントおよびトランクを、ユーザーが設定することはできません。

表示規制

ISDN トランク上の発呼者／被呼者番号の表示を規制します。ISDN トランクグループは、発呼者／被呼者番号表示を制御するように設定できます。各トランクグループについて、発呼者／被呼者番号の代わりに「Presentation restricted」（発信番号表示規制済）、「Number no available due to networking」（ネットワーク接続が原因で番号表示なし）または設定した文字列を表示するように設定できます。

ワイドバンドスイッチング

2 本以上の ISDN B チャネルや DSO エンドポイントを 1 本にまとめて、広帯域幅が必要なアプリケーション専用に行えます。ビデオ会議や高速データ伝送などのアプリケーションを使用するには帯域幅の拡大が必要で、これらのアプリケーションのニーズを満たすには、いくつかの ISDN-PRI 狭帯域幅チャネルを 1 本の広帯域幅チャネルにまとめることが必要となります。この機能は欧州と北米の標準に対応しています。

マルチ周波数パケット（MFP）シグナリング — ロシア

59 ページの「マルチ周波数パケット（MFP）シグナリング — ロシア」を参照してください。

TTC Q931a 専用線プロトコルのサポート — 日本

59 ページの「TTC Q931a 専用線プロトコルのサポート — 日本」を参照してください。

個人用局線（PCOL）

デジタル電話機と局用交換機（CO）またはネットワーク経由の他の交換機との間に専用トランク回路を提供します。

リリースリンクトランク

リリースリンクトランクは交換機間に使用され、中央中継台あるいは ACD（自動着信分配）グループ機能を提供します。

専用線トランク

専用線トランクは、MultiVantage とプライベートネットワーク内の他の交換機間の通信を伝送します。設置するプライベートネットワークのタイプによって、異なる種類のトランクが使用されます。

公衆網と接続

デジタルトランクからの発信者 ID (ICLID)

米国では、ユーザーの電話機に発信者情報が表示されます。米国局用交換機から発信者氏名および電話番号を得ることができます。この機能は、米国の仕様条件に準拠した国々でも使用できます。氏名および電話番号の表示は、40 字または 32 字の英数字ディスプレイ付きの、MultiVantage デジタル電話機（DCP および BRI）全タイプで機能します。

アナログトランクからの発信者 ID (ICLID)

システムが発信者名情報を、Bellcore 方式発信者 ID をサポートする地域電話会社 (LEC) ネットワークから受け付けることができます。Bellcore 方式発信者 ID が設定されている場合、システムは発信者名情報をそのフォーマットで送出できます。

DS1 トランクサービス

24 チャンネルを 1 本の 1.544 Mbps ストリームに多重化するビットオリエンテッドのシグナリングです。DS1 は音声データコールや音声グレード・データコール、データ伝送プロトコルに使用できます。E1 トランクサービスは、32 チャンネルを 1 本の 2.048 Mbps ストリームに多重化するビットオリエンテッドのシグナリングです。DS1、E1 共に、トランクグループにデジタルインタフェースを提供します。デジタルサービス 1 (DS1) トランクは、T1 または ISDN 一次群インタフェース (PRI) サービスを提供するために用いられます。

エコーキャンセル機能 — UDS1 基板

MultiVantage プラットホームのすべてで利用可能なユニバーサル DS1 (UDS1) 基板 (TN464GP/TN2464BP) には、エコーキャンセル機能回路があります。この基板のエコーキャンセル機能は、音声通信をサポートするチャンネル専用です。データ通信をサポートするチャンネルにエコーキャンセル機能を提供することは望ましくありません。

TN464GP/TN2464BP は、公衆網に接続されている回線でエコーが発生しやすい MultiVantage ユーザー向けです。エコーは、MultiVantage が ATM や IP など、複雑なサービス用に構成されている場合に発生しやすくなります。また MultiVantage が、エコーキャンセル装置を自社回線に定期的にインストールしないローカル通信事業者とインタフェースしている場合も、エコーは発生しやすくなります。

E1

MultiVantage は E1 接続もサポートします。T1/E1 アクセスおよび変換により、T1 (1.544 Mbps) と E1 (2.048 Mbps) ファシリティ両方への同時接続が可能です (別々の基板を使用)。

T1

ネットワークシステムの必要条件を計画するとき、デジタルサービス 1 (DS1) ファシリティでの多重化をオプションの 1 つとして考慮する必要があります。

フレキシブルな課金

[16 ページの「フレキシブルな課金」を参照してください。](#)

ローカル局用交換機トランク

ローカル局用交換機トランクは、局用交換機に MultiVantage を接続します。以下に利用できる種類をいくつか示します。

局用交換機 (CO) トランク

[83 ページの「局用交換機 \(CO\)」を参照してください。](#)

デジタルサービス 1 (DS1) トランク

[91 ページの「DS1 トランクサービス」を参照してください。](#)

ダイレクトインダイヤル (DID) トランク

[84 ページの「ダイレクトインダイヤル \(DID\)」を参照してください。](#)

PBX ダイアルイン (DIOD) トランク

[84 ページの「PBX ダイアルイン \(DIOD\)」を参照してください。](#)

インテリジェントネットワーク

Avaya VoIP Monitoring Manager

[148 ページ](#)の「[Avaya VoIP Monitoring Manager](#)」を参照してください。

Distributed Communications System（分散通信システム）

Distributed Communications System（分散通信システム）（DCS）により、2 台以上の MultiVantage 交換機をあたかも 1 台の大型 MultiVantage システムであるかのように構成できます。DCS は各交換機間で中継台機能および電話機機能を提供します。DCS はダイヤリング手順を簡素化して、MultiVantage 機能の一部が透過的に使用できるようにします（機能の透過的な使用とは、交換機の場所とは無関係に DCS の全ユーザーが利用可能であることを意味します）。

[10 ページ](#)の「[中央中継台（CAS）](#)」および [7 ページ](#)の「[中継台間コール](#)」も参照してください。

DCS 付き中継台

直接トランクグループ捕捉

[6 ページ](#)の「[直接トランクグループ捕捉](#)」を参照してください。

ディスプレイ

[6 ページ](#)の「[ディスプレイ](#)」を参照してください。

DCS 自動回路保証（ACA）

あるノードのユーザーやオペレーターが、DCS ネットワーク全体の自動回路保証（ACA）を起動したり、解除したりできる機能です。トラブルが検出されたノードとは別のノードを経由して呼を渡すようにします。

DCS の ISDN-PRI D チャネルアクセス (DCS+)

DCS の交換機ノード間で DCS 接続を行うために公衆網にアクセスできるようにすることによって、Distributed Communications System (分散通信システム) を拡張します。この機能 (DCS Plus または DCS+ としても知られている) により、専用回線でも DCS 機能を使用できるようになります。ISDN-PRI B チャネルは音声通信に使用され、ISDN-PRI D チャネルは DCS 制御情報の通信に使用されます。

DCS プロトコル — イタリア

58 ページの「[Distributed Communications System \(分散通信システム\) プロトコル — イタリア](#)」を参照してください。

再迂回機能付き DCS

交換機が、より質の高い低コストの迂回路を見つけた場合に、DCS 呼を別の迂回路へ迂回し直すことができます。この機能では、転送後の呼、または通話中の呼を再迂回できます。再迂回機能付き DCS は QSIG で使用されている再迂回機能に類似しています。

QSIG/DCS ボイスメール接続

68 ページの「[QSIG/DCS ボイスメール接続](#)」を参照してください。

電子タンデムネットワーク (ETN)

MultiVantage では、プライベート・ネットワーク・アクセス (PNA) としても知られる電子タンデムネットワーク (ETN) を利用して、ネットワーク全体でさまざまな機能を提供します。これによって、プライベートネットワーク内の他のシステムに呼を迂回できます。呼は公衆網ではなく専用回線を通して迂回されます。

条件付き自動迂回機能

条件付き迂回機能を使って、特定呼の迂回制御が行えます。例えば、どのようなエンドツーエンド・プライベートネットワークのルートパターンでも、通信サテライトホップ (トランクとして用いられる通信サテライトリンク) の数を制限できます。サテライトホップの数を制限することは、音声とデータコール両方について伝送品質あるいは呼の遅延を制御するために望ましい場合があります。

トランクシグナリングとエラー回復

シグナリング障害が起こった場合、トランクコールを別の回線で再度行うことによって、電子タンデムネットワーク呼の信頼性を高めます。

- **タンデム交換機**：電子タンデムネットワーク（ETN）内の交換機。ネットワーク呼の最適ルートを決定するための論理を提供し、送出信号の桁を修正したり、特定のユーザーへの特定の呼を許可したり、拒否したりします。
- **タンデムスルー**：着信トランクから発信トランクへの、人間が介在しない交換接続。
- **タンデム専用線トランク・ネットワーク（TTTN）**：顧客の複数の交換機システムを相互接続するプライベートネットワーク。

79 ページの「ポートネットワーク接続（ATM-PNC）」も参照してください。

内線番号ポータビリティ

社員がネットワーク内で移動するとき、自分の内線番号を維持することができます。会社内で他の場所に移動する際、内線番号、電子タンデムネットワーク、ダイレクトインダイヤル番号を保持できるこの機能を使えば、呼を逃すことなく、貴重な時間を節約できます。

インターネットプロトコル（IP）

MultiVantage の機能とアプリケーションは、IP の導入によりさらに拡張されます。MultiVantage IP は LAN または WAN で音声をサポートし、またリモートのユーザーは、PC から通信システム機能が利用できます。MultiVantage はまた、Media Server と Media Gateway 間で規格に基づいた制御を行うため、通信インフラストラクチャをネットワークの末端まで配分できます。MultiVantage IP エンジンには、ユーザーによる音声通信の品質向上が可能な機能を提供します。この QoS 機能によって、ユーザーは DiffServ（Differentiated Services Type-of-Service）の値を設定・ダウンロードして音声品質を最適化できます。QoS 機能では、音声処理ボードへのバッファ実装で遅延を短縮し、一部のルーターによる音声トラフィックの優先が支援できます。

MultiVantage IP にはまた、ヘアピン接続および IP-IP 直接接続が導入されています。いずれも音声通信の効率をいっそう高める機能です。これらの機能によってポートあたりのコスト、および IP 帯域幅の使用を軽減できるので、音声通信の効率が向上します。

IP ソリューションは、トランク、IP 通信デバイス、IP ポートネットワーク、Media Gateway の IP 制御をサポートします。IP ソリューションは、MultiVantage サーバーまたは Avaya Media Gateway 内部の各種 IP メディアプロセッサ基板によって実装されます。この IP メディアプロセッサは、H.323 トランク接続および IP 電話機の H.323 音声処理を行います。IP メディアプロセッサを使用する機能にはまた、C-LAN 基板または既存プロセッサによるイーサネット接続が必要です。

地理的に異なるロケーションにわたる顧客 IP ネットワーク拡張のため、この IP LAN を VPN および WAN にも接続できます。MultiVantage ISDN、Distributed Communications System (分散通信システム) (DCS+)、または QSIG サービスによって、MultiVantage は機能透過性、集中化ボイスメール、中央中継台 (CAS)、コールセンターアプリケーションを拡張し、複数の IP トランクにわたる呼の迂回機能が強化できます。

⇒ 注記:

IP による音声品質の最適化には、ハードウェアおよびネットワーク両方の構成を考慮する必要があります。例えば、IP Softphone を使用すると、通常の電話回線で音声を送信し、高品質の音声を提供したり、また LAN 接続を使って IP で音声を送信することもできます。IP ネットワークは必ずスイッチイーサネットインフラストラクチャである必要があります。また IP トラフィックによるリアルタイム音声を効率的に実現するのに必要な、バンド幅、遅延、パケット損失に対応できる適切なエンジニアリングも不可欠です。

代替ゲートキーパー (Alternate Gatekeeper) と登録アドレス

IP エンドポイント (Softphone、IP 電話機、Avaya R300 など) を交換機に登録すると、交換機から IP 登録アドレスが返信されます。交換機は循環アルゴリズムに従って、登録ごとに異なる IP アドレスを送信します。

元の C-LAN 基板 IP アドレス登録が成功すると、交換機からはインターコネクト領域を含まない、1つのネットワークリージョンに属する全 C-LAN 基板に対してその IP アドレスが返信されます。これらの C-LAN アドレスを、ゲートキーパーアドレスと呼びます。ゲートキーパーアドレスは、元の C-LAN 基板で呼シグナリングが失敗した場合にも利用できます。

⇒ 注記:

IP アドレス機能に基づく LAN 領域を使用する交換機では、IP 電話機に割り当てられるネットワークリージョン番号と、当該電話を登録する TN799 のネットワークリージョン番号が異なる場合があります。この違いは、IP 電話機と同じネットワークリージョンの TN799 アドレスリストが空だということを意味しま

す。代替ゲートキーパー機能によって、空白リストが当該 IP 電話機に送信された結果です。こうした事態の発生を避けるには、1 台の IP 端末を MultiVantage に登録し、そのエンドポイントに MultiVantage から、当該端末と同じ領域内に属する CLAN すべての IP アドレスを返信させ、次に当該端末の属する領域とインターコネクトするネットワークリージョンの CLAN IP アドレスを返信させます。

1 つの C-LAN 基板へのネットワーク接続が失敗したら、当該 IP エンドポイントを別の C-LAN に再登録します。代替ゲートキーパー、登録アドレスおよび C-LAN 基板のロード共有によって、IP エンドポイントの登録を複数の C-LAN 基板に拡散させ、ネットワークの性能および信頼性を高めます。

クラスレスドメイン間ルーティング (CIDR)

CIDR はサブネットマスクを再定義したものです。これによって 1 つのネットワーク定義で、全クラス対応の連続したネットワークが実現できます。MultiVantage に IP アドレスを設定する場合、より効率的な迂回テーブル管理が可能になります。

C-LAN 毎の複数ネットワークリージョン

[123 ページの「C-LAN 毎の複数ネットワークリージョン」](#)を参照してください。

ネットワークリージョン毎のマルチロケーション対応

ネットワークリージョン毎のマルチロケーション対応によって、リモート Avaya Media Gateway を中央の Avaya Media Server に接続して、ローカルロケーションタイム、ローカルトランク用のローカル ARS 公衆分析テーブル、自動夏時間、Avaya IP 電話機などの IP 通信デバイスのローカルタッチトーンレシーバなどが維持できます。MultiVantage によってネットワーク管理者は、複数のロケーションを複数の IP ネットワークリージョンにマップできます。

ネットワークリージョン

ネットワークリージョンは、MultiVantage 機能が IP エンドポイントに割り当てられる際の設定基盤になります。ネットワークリージョンは、IP ネットワークでインターコネクトされた IP エンドポイントと、交換機 IP インタフェースを集めたものです。ネットワークリージョンを共有するエンドポイントは通常、共通利益に基づくユーザーを示します。例えば、大都市圏に 2 か所の小規模な施設を持つ顧客がいて、WAN でインターコネクトされた両施設に、MultiVantage を実行する同じ 1 台のサーバーが対応しているとします。MultiVantage によって顧客は、各施設に対してそれぞれネットワークリージョンを定義し、さらに各領域に対して C-LAN および IP メディアプロセッサ基板をそれぞれ関連付けることができます。

QoS

音声パスのすべてまたは一部がパケットファシリティで伝送される場合、MultiVantage ではさまざまな QoS 機能によって、可能な限り最高のエンドツーエンド音声品質を提供します。ここでの「最高」とは、システム管理者の指示によって顧客が定義するもので、音声再生品質、音声パス遅延（待ち時間）、音声損失、ネットワークリソース消費など、複数要素間でバランスをとることになります。

802.1p/Q

IEEE 規格 802.1Q および 802.1p には、MAC アドレスに基づく迂回が可能な LAN ハブまたはブリッジによる、仮想 LAN (VLAN) およびレイヤ 2 のフレーム優先の指定手段が規定されています。802.1p/Q によって、8 レベルの優先指定 (3 ビット) および大量 (12 ビット) の VLAN 識別子が提供されます。レイヤ 2 の VLAN 識別子によるトラフィックの分離で、個別リンク上のトラフィックが軽減できます。802.1p は MAC レイヤで動作するため、単一のネットワークリージョン内では場合により LAN セグメントごとにその様相が変わります。各ネットワークインタフェースごとに、802.1p/Q オプションを指定できる柔軟性が必要です。

CODEC (変調復調プロトコル)

CODEC (変調復調プロトコル) は音声を圧縮する手段で、一般には VoIP で利用されます。MultiVantage でサポートされる CODEC は、G.711、G.723、G.729 です。

DiffServ

DiffServ オプションによって、システム管理者は TN2302AP に、DiffServ (Differentiated Services Type-of-Service) の値を (領域別で) 指定・ダウンロードできます。これによって、IP レベルでの音声ストリーム優先が、データネットワーク機器で可能になり、音声品質を向上することができます。DiffServ では、既存 IP バージョン 4 のヘッダに含まれる Type-of-Service (TOS) オクテットを利用します。そうした設定が情報の送信元でなされ、ネットワーク内の IP (レイヤ 3) ルーターで使用される場合もあります。

ダイナミックジッターバッファ

伝達遅延およびジッターは、IP ネットワークでトランスポートするためサンプリングしエンコードし、パケット単位に区切った人間の声が、受信時に異なるレートでデコードされた場合に発生します。この変換を円滑に行うため、音声出力のバッファにジッターバッファが使用されます。MultiVantage では、ダイナミックジッターバッファにより変換遅延と起こり得る急速バーストとのバランスを取ります。

Cajun Rules によるインテグレーション

Cajun Rules は QoS パラメータの中央リポジトリを提供し、これによってルーター、交換機、エンドポイントにわたる包括的な QoS 管理ができます。QoS パラメータおよびポリシーは、「Network Region」上のネットワークリージョンに応じて割り当てられ、エンタープライズ・ディレクトリ・ゲートウェイ (EDG) 経由で MultiVantage、ルーター、交換機デバイスに配信されます。

呼制御の QoS

MultiVantage では、DiffServ および 802.1p/Q 方式に基づく音声チャネルと同じ規格を採用することで、C-LAN などゲートキーパーから送信されるシグナリングパケットの QoS が可能になります。この QoS サービスで、ユーザーの VoIP 音声品質がいっそう向上します。

VoIP の QoS

MultiVantage では、G.711、G.723、G.729 のような音声 CODEC の選択および、レイヤ 2 IEEE 802.1p/Q 方式とともに、レイヤ 3 DiffServ 方式によるネットワーク優先順位付け要求によって、QoS を実現します。Diffserv および 802.1p/Q は、ゲートウェイに対して送受信し、IP 電話機のようなエンドポイントに到着する音声パケットでサポートされます。ダイナミックジッターバッファも使用されます。

エンドポイントへの QoS

IP ネットワークで発生する呼の音声処理性能、または QoS を最適化するため、ユーザーは操作パラメータが設定できます。これらのパラメータには、音声 CODEC、DiffServ 機能によるネットワークの優先順位、IEEE 802.1p/Q MAC レイヤによる優先順位付けおよび分離があります。

エンドポイントの設置担当者またはユーザーによってパラメータ値が設定されない場合は、デフォルトの QoS パラメータが IP 電話機 R1.5 および IP Softphone R3 にダウンロードされます。いくつかのオプションはエンドポイントでローカルに、またはゲートキーパーを介して設定できます。エンドポイントは登録時にこれらのパラメータを受信します。さらにいったん登録されると、QoS パラメータの設定値が変更されるたびに受信します。

Resource Reservation Protocol (RSVP)

Resource Reservation Protocol (RSVP) は、生成するトラフィックに保護リソースを割り当てるため、エンドポイントが RSVP 対応ネットワークと交渉できるプロトコルです。RSVP によって、VoIP に必要な QoS を実現するのに不可欠な、トラフィックフローの保護が提供されます。RSVP 本来の目的の 1 つは、あるエンドポイントと、別のエンドポイントへのパス上にあるルーターセット間を調停し、あるセッションでの QoS を保証するリソースを確保することです。RSVP は IP エンドポイントに使用され、MultiVantage サーバーおよび Avaya Media Gateway を含む構成でサポートされます。

シャフリングとヘアピン接続

ヘアピン接続とシャフリングにより、できるだけ使用可能な IP ネットワークリソースを割り当てて、MultiVantage スイッチ構成をより効率的に利用することで、トラフィック処理性能および音声品質を向上させることができます。

ヘアピン接続は、2 つの IP エンドポイントを接続する音声チャネルの再迂回のひとつです。IP-TDM 変換を行わず、また TDM パスを経由することなく、ベアラ（音声）パケットが IP フォーマットで TN2302AP IP メディアプロセッサ基板経由で再迂回します。

シャフリングも、2 つの IP エンドポイントに接続する音声チャネルの再迂回ですが、IP シグナリングおよび TDM バスシグナリングの混合接続で伝送されていた音声は、シャフリング後、2 つの IP エンドポイント間を直接 LAN または WAN 経由で迂回します。エンドポイントがリソースに TDM パスを必要とする会議などの機能をサポートさせたい場合は、シャフリングがこれとは逆方向の処理を意味することもあります。

可変長 Ping

R7.1 での ping コマンドの拡張機能です。この拡張機能は、ping コマンドでより長いパケットを送信するように指定し、ルーターまたはホストが転送されたパケットを断片化または統合するうえで問題があるかどうかを示します。

可変長サブネットマスク（VLSM）

VLSM はサブネットマスクの再定義です。MultiVantage で IP アドレスを指定する場合、これによって既存の全クラス対応ブロック内の IP アドレス割り当てがより効率的に行えます。

QSIG

基本

QSIG は、国際標準化機構（ISO）の ISDN-PRI のプライベートネットワーク仕様に準拠し、ISO が国際的なプライベートネットワーク規格として定義しているプラットフォームです。QSIG 機能は BRI トランク上でサポートされています。

QSIG はシグナリングプロトコルの属名です。Q 参照ポイントやインタフェースは、プライベートネットワークの 2 つの同等の PBX 間でシグナリングが引き渡される論理ポイントです。QSIG シグナリングは、単一メーカーのシステムや複数メーカーのシステムの機能透過性を提供します。

QSIG は呼関連のサブプリメンタリーサービスを提供します。サブプリメンタリーサービスは音声接続性やデータ接続性、番号トランスポートや番号表示を超えるサービスで、一例として名前識別、可変不在転送（迂回転送）、転送などの機能があります。

完了呼

完了呼は QSIG プラットホームの拡張呼独立シグナリング接続を利用しており、Distributed Communications System（分散通信システム）（DCS）の機能、「内線キャンブオン」と機能的には同等です。完了呼機能には、接続リリース法が含まれます。接続リリース法では、呼独立シグナリング接続の各段階後、一時的なシグナリング接続（TSC）を解除し、引き続き各段階について新規 TSC を確立します。

可変不在転送（迂回転送）

QSIG 可変不在転送（迂回転送）機能は、MultiVantage の可変不在転送機能を基にした機能で、QSIG トランク上の可変不在転送の機能透過性を向上させています。

- QSIG 可変不在転送機能が起動すると、すべての呼はただちに迂回されます。
- QSIG 話中／不応答転送機能が起動され、電話機が話中の場合、呼はただちに迂回されます。
- QSIG 話中／不応答転送機能が起動され、電話機がアイドル状態であるのに不応答の場合、呼は指定回数まで呼び出し音が鳴ってから迂回されます。

以上の機能は、機能特番（FAC）をダイヤルするか、あるいはボタンを押して起動させます。以上の機能の使用方法について詳しくは、「可変不在転送」を参照してください。

呼独立シグナリング接続（CISC）

呼独立シグナリング接続（CISC）は、QSIG に準拠した 2 つのノード間で通話中の呼とは関係のない QSIG サプリメンタリーサービス情報の受け渡しに使用されます。呼独立シグナリング接続は、ISO 標準に基づいて実施されます。SAT で「status Signaling group」コマンドを使うことによって、QSIG TSC の状態を判定することが可能です。

コールオファー

この機能は、発呼者からのリクエストに応じて（またはそのユーザーの代わりに）、呼を次のように処理します。

- 話中の被呼者にオファーする。
- 話中の被呼者が必要なリソースが利用可能になり、呼を受け取れるようになるまで待機する。

転送

QSIG 転送機能が標準の MultiVantage 転送機能と異なる点は、転送完了後、接続された発呼者と被呼者に対して、呼関連の追加情報を表示する点ですが、この情報は QSIG トランクの場合にだけ送出されます。ある呼を交換機内の別の内線等に転送する場合、その呼を着信したユーザーは相手の名前を受信します。

被呼者名 ID

QSIG 被呼者名機能により、呼が呼び出し中の時に、被呼者名が発呼者のディスプレイ上に表示されます。呼が応答されると、「接続先」の名前に変わります。

中央中継台（CAS）

オペレーター全員を 1 ヶ所に配置し、複数の場所のユーザーにサービスを行う機能を提供します。QSIG CAS は別々のリリースリンクトランク（RLT）を使いません。この機能は呼が非 QSIG トランクで配信されるのを制限しませんが、その場合 QSIG CAS の全機能は使用できません。

接続制限クラス（COR）の中継台ディスプレイ

通話中、オペレーターは「COR display」（COR 表示）ボタンを押して、ユーザーの接続制限クラスを見ることができます。オペレーターは、制限されたラインがユーザーに転送されるのをブロックしません。この機能は情報を得る目的だけのために使用されます。

中継台リターンコール

オペレーターによって転送された呼が一定の時間にわたって応答されない場合、呼はオペレーターに戻されます。呼は、可能な限り最初に転送したオペレーターに戻ります。

優先キュー

QSIG MSI はメイン PBX により多くの情報を配信します。この情報により、QSIG CAS ブランチからの着信呼は、メイン PBX で発呼される呼と同様に、キューの適切な位置に配置されます。

PRI による RLT エミュレーション

ISDN QSIG トランクは呼を PBX のブランチからメイン PBX に迂回します。専用の RLT ネットワークを指定する必要がなくなりました。QSIG パス再接続機能がトランクの最適化を行います。ユーザーは、メイン PBX に呼を柔軟に迂回することができます。

MultiVantage と Octel QSIG の統合

MultiVantage は、QSIG を介して Octel メッセージングサーバーを統合できます。

メッセージ機能（LWC）

[65 ページの「メッセージ機能（LWC）」を参照してください。](#)

メーカー特有情報 (MSI)

QSIG は、特定の PBX やネットワークに特有の標準化されていない情報を処理します。この情報はメーカー特有情報 (MSI) として知られています。次の手続きを踏むと、各メーカーはメーカー特有のサブリメンタリーサービス操作を定義することができます。

- スポンサー、発行組織（この場合は ECMA：欧州コンピュータ製造業者協会）に申し込む。
- 組織の識別番号を割り当てられる。この組織識別番号は、そのメーカー特有のサービスオペレーション・バリュー（値）として使用される。

MSI オペレーション・バリューはすべて、そのメーカー固有の値であることが必要です。

メーカー特有のサブリメンタリーサービスは、メーカーの識別子でエンコードされた特定操作によって作成できます。MultiVantage では、MSI の複数 QSIG ネットワークにわたって情報を転送できる非 QSIG アプリケーションをサポートします。非 QSIG ネットワーク上で実行できる機能と同じ機能を、QSIG ネットワーク上でも実行できるようになりました。MSI を使用するアプリケーションには、中央中継台、Audix への転送、ベストサービス・ルーティング、QSIG VALU などがあります。

メッセージ・ウェイティング・ランプ (MWI)

宿泊客のボイスメールボックスに、1 つまたは複数のメッセージが届いていることを知らせるランプです。被呼者の電話に付いたこのランプは、メッセージの着信と同時に自動的に点灯します。

名前／電話番号識別

交換機が発呼者の電話番号、発呼者名、被呼者の電話番号、被呼者名を送受信できるようにする機能です。被呼者名と被呼者電話番号の表示を制御する追加パラメータを、機能関連システムパラメータフォームに設定できます。QSIG 名前／電話番号識別機能は、ISDN-PRI インタフェースで、発呼者名と被呼者名には最長 15 文字まで、発呼者番号と被呼者番号については最長 15 桁までの数値を表示します。

パス保持機能付きパス再接続機能 (Path Replacement with Path Retention)

この機能により、プライベートネットワーク内の交換機間の呼の接続を、呼の接続中に新しい接続と置き換えることができます。この機能は呼の転送時に起動してコストを低減できる場合があります。例えば呼の転送後、その転送呼の発呼者と被呼者を直接接続して、不要なトランクはドロップ（切断）されます。エンドポイントで設定される迂回により、コスト効果の高い接続が可能となります。

DEFINITY の旧バージョンでは、パス再接続機能がオンの時は元のトランクで呼を迂回することはできませんでした。このパス再接続機能にはパス保持機能も備わっているため、MultiVantage が実行する迂回分析によって元のトランクが最良ルートであることが分かった場合、元のトランクグループパスを使用できます。

QSIG/DCS ボイスメール接続

QSIG/DCS ボイスメール接続は、現行 QSIG の拡張機能の 1 つです。新しい DCS+/QSIG ゲートウェイ経由で、DCS を QSIG 集中化ボイスメールに統合します。DCS+/QSIG とラベル付けされた交換機は、複数のマルチベンダ PBX を単一のボイスメッセージングシステムに統合します。QSIG/DCS ボイスメール接続は、G3r、G3si、G3csi で作動し、専用 T1 なしで、ネットワークの柔軟性および DCS 機能を提供します。

ボイスメールに接続後のパス最適化

QSIG ボイスメール・ハントグループへ迂回転送された呼のパス最適化をサポートします。つまり交換機は、発呼者とボイスメールシステムとの間の最短ルートに呼を移動します。例えば、スイッチ A 上のユーザー A がスイッチ B 上のユーザー B を呼び出し、その呼がスイッチ C のボイスメールシステムへ伝送される場合、2 つのトランク A-B および B-C が使用されます。ここでもしスイッチ A と C を直接接続するトランク A-C があったとすると、この最適化機能によって A-B および B-C 接続は切断され、スイッチ A からスイッチ C への新しい呼が設定され、トランクが 1 つ節約されます。パス最適化は自動的に行われるので、余分なトランクが切断されたことはユーザーには知らされません。

個別動作パス再接続機能

パス再接続機能は、既存の呼をより効率的な新しいパスへ再迂回させる迂回処理機能であり、この処理の後には古い呼が切断され、使用されていたリソースは再び使用可能になります。パス再接続機能では、より効率的な呼の迂回および、リソース、トランク利用の節約によって、潜在的なコスト削減がもたらされます。

パス再接続は個別動作機能として使用することもでき、また次のような場合にも発生します。

- 迂回による転送が失敗し、転送スイッチによる可変不在転送が実行された場合を含む、転送スイッチによる可変不在転送サブリメンタリーサービス
- 着信または発信ゲートウェイとして動作する **MultiVantage** が、ゲートウェイ間のパス最適化のため **PR** を作動させる場合のゲートウェイシナリオ
- 真のユーザーが呼にまだいないにもかかわらず、キュー／ベクター内の呼が処理される場合
- **QSIG** ルックアヘッド・インターフロー呼、ベストサービス・ルーティング呼、または外部装置ルーティング

サブリメンタリーサービスと再迂回機能

QSIG 基準ではサブリメンタリーサービスを、音声またはデータ接続、番号トランスポートおよび番号表示以外のサービスとして規定しています。例えば可変不在転送、転送、保留などです。

VALU

コールカバレッジ

DCS コールカバレッジ、およびコールカバレッジリモートオフネットまたは **C-CRON** に類似したコールカバレッジを提供します。**QSIG** でカバーされている場合、呼は戻ります。この機能は、すべての交換機が **MultiVantage** で、**QSIG VALU** を使用している場合に限り有効です。呼の転送先では識別呼出しを受けることができます。

コールカバレッジと CAS

トランクの CAS と VALU コールカバレッジの両方が起動していると、PBX のブランチからメイン PBX におよぶ呼に関するカバレッジディスプレイ情報が提供されます。パス再接続機能は、カバレッジの後で試みられます。

識別呼出し

呼が QSIG ネットワークを迂回する場合、リモートの被呼者に内線と外線の個別呼び出し音で知らせます。

ユニフォーム・ダイヤルプラン (UDP)

ネットワークの各ステーションに割り当てた一意の 4 または 5 桁の番号です。ユニフォーム・ナンバリングは、そのステーションにアクセスするために電子タンドムネットワーク内のどのような場所からでも使うことができる一意の番号（ロケーションコードおよび内線番号）を各ステーションに付与します。MultiVantage は、通常のユニフォーム・ダイヤルプランを無制限の 5 桁のユニフォーム・ダイヤルプランに拡張できます。このプランでは、呼の迂回のために最高 5 桁まで解析できます。

MultiVantage は電話機、データモジュール、ベクター、エージェントログイン ID などを含むローカル内線用として、最大 7 桁のユニフォーム・ダイヤルプランをサポートします。システム管理者は、3 桁から 7 桁までのダイヤルプランを設定できる柔軟性が得られ、MultiVantage は同じダイヤルプラン内における桁数の混合をサポートします。ネットワーク内交換機間のダイヤルプランが 5 桁を超えると、ネットワークプロトコルとして QSIG が必要になります。言い換えれば、DCS は 3～5 桁のダイヤルプランだけをサポートするのに対して、QSIG は 3～7 桁のダイヤルプランをサポートします。

拡張トランクアクセス

ユニフォーム・ダイヤルプランと共に使用し、システムが認識不能番号（ローカルで設定されていない内線番号など）を、別のシステムに送信して分析、迂回できます。このような認識不能番号には、機能特番、トランクアクセスコードや、ユニフォーム・ダイヤルプランテーブルにない内線番号などがあります。ユニフォーム・ダイヤルプラン以外の番号は、First Digit Table（ファースト・デジット・テーブル）（Dial Plan Record [ダイヤルプランの記録] 画面）か Second Digit Table（セカンド・デジット・テーブル）に設定します。Extended Trunk Access Call Screening Table（拡張トランクアクセスコールスクリーニングテーブル）には設定しません。拡張トランクアクセスにより、自動迂回およびユニフォーム・ダイヤルプランをフルに活用できます。

内線番号ポータビリティ — 社員がネットワーク内で移動するとき、自分の内線番号を維持することができます。会社内で他の場所に移動する際、内線番号、電子タンドムネットワーク、ダイレクトインダイヤル番号を保持できるこの機能を使えば、呼を逃すことなく、貴重な時間を節約できます。

データインタフェース

固定接続（AC）

設定された属性に基づいて、2つのアクセスまたはデータエンドポイント間にエンドツーエンドの接続を自動的に確立します。固定接続は、設定可能なアラームタイプおよびしきい値を含むアラーム通知、SDDN（ソフトウェア定義データネットワーク）を介して確立された接続の自動修復、ISDN-PRI トランクグループ（サービスの名称は ISDN-PRI [AC/AE] サービス）、継続的な接続だけでなくスケジュールによる接続、接続が失敗した場合の設定可能なリトライ間隔、などを可能にします。

データコールセットアップ

キーボードダイヤリング、電話ダイヤリング、ヘイズ・コマンド・ダイヤリング、固定交換接続、固定接続、自動コーリングユニット・インタフェースおよびホットラインダイヤリングなどのさまざまな方法を使って、データコールの設定を可能にします。データコールセットアップは、DCP 電話機および ISDN 基本インタフェース（BRI）電話機で利用できます。

データホットライン

発信者が受話器を下ろすと、データコールを自動発呼します。データホットラインは、セキュリティのために用いることもできます。この機能は、よく電話をかけるデータエンドポイントへの迅速かつ正確な発呼を行います。頻繁に同じ番号に電話をするデータ端末のユーザーは、データホットラインを使えば、受話器を下ろす際に自動的に発呼できます。

データモジュール

データモジュールは、必要に応じてプロトコル、接続およびタイミングを変更して MultiVantage を他の通信装置と接続します。

MultiVantage は次のタイプのデータモジュールをサポートします。

- 高速リンク
- データスタンド
- モジュール式プロセッサのデータモジュール
- 7000 シリーズのデータモジュール
- モジュール式トランクのデータモジュール
- 非同期データ装置
- 非同期データモジュール (ISDN 基本インタフェース [BRI] 電話用)
- 端末アダプタ

これらすべてのデータモジュールは、業界標準をサポートし、データ装置とマッチした操作プロファイル設定用のオプションを含みます。

データプライバシー

システムのオーバーライドあるいはリング機能による中断からアナログデータコールを保護します。データプライバシーは、ユーザーが通話を始める時に起動コードをダイヤルすると有効になります。

データ制限

システムのオーバーライドあるいはリング機能による中断からアナログデータコールを保護します。この機能は、特定のアナログやデジタル電話機およびトランクグループについてシステムレベルで設定されます。

デフォルトダイヤリング

ごく頻繁に特定の番号に電話するデータ端末ユーザーが、その番号に非常に簡単な方法で電話することができます。この機能を使えばデータ端末ユーザーは、データモジュールのタイプに応じたさまざまな方法で、事前に設定した宛先にデータコールを発呼するため、データ端末（キーボード）ダイヤリングが以前より速くできます。データ端末ダイヤリングおよび英数字ダイヤリングには影響を与えません。

IP 非同期リンク

MultiVantage では、IP 非同期リンク機能によって既存の非同期外部装置接続をイーサネット（TCP/IP）環境に移行できます。IP 非同期リンク機能は、クライアントアプリケーションだけでなくスイッチ・サーバー・アプリケーションもサポートします。

MultiVantage では、Avaya VisAbility™ Suite のようなシステム管理アプリケーションを LAN に接続できます。課金データ（CDR）デバイス、プロパティ・マネージメント・システム（ホテル用）（PMS）、プリンタは、非同期 TCP/IP リンクによって接続できます。

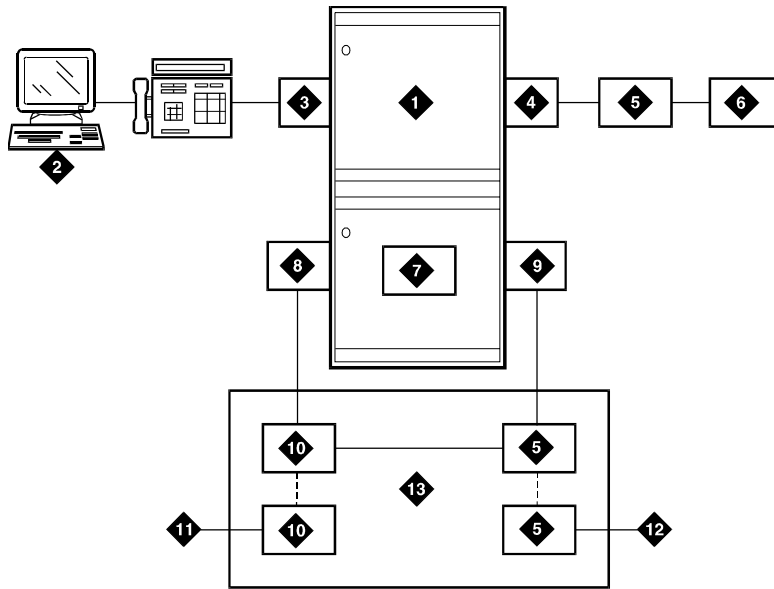
IP 非同期リンクには以下のメリットがあります。

- 各種外部装置の MultiVantage 接続コストを削減
- オープンアーキテクチャによる情報トランスポートを可能にし、データ転送速度を高速化
- ユーザーによる現場または遠隔地からのアプリケーション管理が可能
- 複数のシステム管理アプリケーションが 1 台の PC 上で実行できるため、必要なハードウェア台数を削減
- 信頼性の高いセッション層プロトコルによりデータ伝送を保証
- ネットワーク・ターミナル・サーバーの利用により、ユーザーの既存のシリアルインタフェースの装置をサポート

モデムプーリング

デジタル・データ・エンドポイント（データモジュール）とアナログ・データ・エンドポイント間および音響結合モデム（acoustic coupled modem）間のスイッチ接続を可能にします。デジタル・データ・エンドポイントとアナログ・エンドポイント間のデータ伝送は、信号変換を必要とします。これは、データモジュールが使用する DCP フォーマットは、アナログモデム変調信号と互換性を持たないからです。モデムは DCP フォーマットと変調信号を相互に変換します。モデムプーリング機能はこうしたモデム用の信号変換を提供します。

MultiVantage モデムプールは、モデムプールグループに割り当てられます。1 つのグループは、「メンバー」と呼ばれるモデムを最大 32 台まで持つことができます。また、MultiVantage は最大 63 までのモデムプールグループを持つことができます。112 ページの図 6 を参照してください。



mod_pool PDH 071896

- | | | | |
|---|--------------|----|-------------|
| 1 | MultiVantage | 7 | 内蔵モデムプール |
| 2 | 非同期端末 | 8 | データラインポート |
| 3 | デジタルポート | 9 | アナログポート |
| 4 | アナログトランク | 10 | 7400A |
| 5 | モデム | 11 | デジタル通信プロトコル |
| 6 | リモートアプリケーション | 12 | アナログ |
| | | 13 | EIA 標準 |

図 6. MultiVantage モデムプーリング

マルチメディア・アプリケーション サーバー・インタフェース

マルチメディア・アプリケーションサーバー・インタフェースは、MultiVantage と、1 つまたは複数の MMCX（マルチメディア・コミュニケーション・エクステンジ）ノードとをリンクします。MMCX システムは、アバシア製のスタンドアローン型マルチメディア呼プロセッサです。この MultiVantage との新しいリンクにより、MultiVantage 機能の一部を共有できるようになるため、各 MMCX システムの機能が拡張されます。特に、このインタフェースには次のような利点があります。

- 課金データ（CDR） — 課金データを取り込んで、MultiVantage の管理者が通常の呼を分析するのと同じように、マルチメディア呼の呼パターンと利用度を分析できます。
- 自動迂回機能（AAR/ARS） — 利用できるリソースと使用するキャリアを基にして、最もコスト効果の高い呼の迂回路を自動的に選択します。DEFINITY MMCX システムを介して、公衆トランクを選択することもあります。
- ボイスメール統合 — MMCX から EMBEDDED AUDIX または INTUITY AUDIX のボイスメッセージングシステムにアクセスできます。

マルチメディア・コーリング

マルチメディア呼は音声とビデオの場合にのみ開始します。呼がいったん接続されると、通話者の 1 人が関連するデータ会議を開始して、データをサポートできる通話者全員をその呼に参加させることができます。データ会議は拡張サービスモジュール（ESM）と呼ばれる外部装置で制御されます。

ベクターと電話機でのマルチメディア呼事前 応答

事前応答機能は、音声への変換に関連してマルチメディア呼に適用される機能です。事前応答には次の機能があります。

- データコールに応答する。
- 変換呼の完了前に、マルチメディア・プロトコルを確立する。
- 発呼者宛てまたは発呼者からの音声パスが（音声）呼の応答時に必ず利用できるようにする。

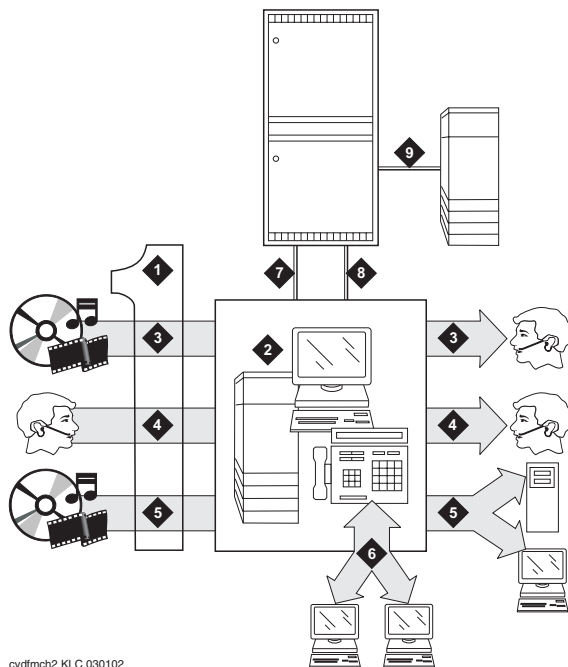
事前応答機能は着信呼の場合、事前応答が迂回中やターミネーション処理中に指定された場合を除き、着信エンドポイントが応答した時にダイナミックサービスリンク呼に応答します。

注記:

「着信先音声エンドポイント」：着信先電話機の呼が転送されたり、内線延長（構外）にカバーされたりする場合、外線に呼が渡る場合があります。

マルチメディア呼処理（MMCH）

マルチメディア呼処理（MMCH）により、電話機を使用して音声、ビデオおよびデータ送信の制御を行うことができます。Multi Vantage 多機能電話機の機能ボタンにより、ビデオ会議を行ったり、標準の音声呼と同様にマルチメディア呼の転送、カバー、保留、パークが実行できます。また、PC アプリケーションを共有して、離れた場所にいる同僚と協力して仕事を行うことができます。115 ページの図 7 を参照してください。



- | | |
|-------------------|-------------------|
| 1 単一番号アクセス | 5 呼の転送 |
| 2 マルチメディア呼複合システム | 6 マルチメディア会議 |
| 3 マルチメディアから音声への変換 | 7 BRI データ接続 |
| 4 標準の音声呼処理 | 8 DCP 音声接続 |
| | 9 ESM データコラボレーション |

図 7. MultiVantage マルチメディア呼処理

MM エンドポイントへのマルチメディア呼の転送

デュアルポート・マルチメディア電話機は、コールカバレッジ、可変不在転送および話中転送（ステーションハンティング）などの呼の転送機能の着信先になる場合があります。この電話機でマルチメディア呼やマルチメディアに変換されたデータコールを受信することができます。

ESM によるマルチメディアデータ会議 (T.120)

データ会議は拡張サービスモジュール（ESM）という外部装置で制御されます。拡張サービスモジュールによって T.120 プロトコル（データ会議制御用プロトコル標準である一般会議呼〔GCC〕を含む）を完結し、データ会議の制御とデータの配信を行います。マルチメディアインタフェース基板の TN787 で、T.120 と ESM 間のデータレート調整を行います。

マルチメディア保留、会議、転送および切断 (ドロップ)

電話機のユーザーは、マルチメディア呼の保留、会議、転送または切断（ドロップ）を起動することができます。マルチメディア・エンドポイントと音声のみの電話機が、同じ会議に参加することができます。

マルチメディア複数ポートネットワーク

MultiVantage は、6CCS トラフィックレベルで動作する 580 基本モード複合システムと同等のシステムをサポートします。ハードモードサービスリンクを使用すると容量が少なくなるため、拡張モード複合システムはすべて、ソフトモードサービスリンクで動作します。G3si の制限は、メモリとポートネットワークの制限によって異なりますが、G3r の制限の 3 分の 1 から 2 分の 1 です。

ワールドクラス BRI エンドポイントへの課金情報通知

課金情報通知（AOC）をワールドクラス BRI（WCBRI）エンドポイントに表示します。WCBRI エンドポイントを使用する 1 件の呼について、呼が終了し、相手が呼を切断すると、AOC 情報がエンドポイントに表示されます。

コール・ルーティング

オールタネイト・ファシリティ制限レベル

MultiVantage が、回線またはトランクのファシリティ制限レベル、または認証コードを調節できる機能です。通常、各回線またはトランクにはファシリティ制限レベルが割り当てられています。この機能を使用すれば、オールタネイト（代替の）ファシリティ制限レベルも割り当てることができます。オペレーターは割り当てられた制限レベルを代替の制限レベルに変更できるので、回線およびトランクへのアクセスを変更できます。例えば、この機能を使用して、夜間には大半の長距離電話を使用不可にして、無許可のスタッフが長距離電話を使用することを防止できます。



注意：

この機能は、AAR および ARS 迂回の優先順位を変更することがあります。タンドムおよび専用線トランクアプリケーションにこの機能を使用すると、ネットワーク全体に影響がおよびます。全国規模のプライベートネットワークに含まれる呼は、ブロックされることがあります。

自動迂回機能（AAR/ARS）

MultiVantage は、公衆網およびプライベートネットワーク用のさまざまな自動迂回機能を提供します。自動迂回機能である AAR および ARS はこの機能の基本です。自動迂回機能は、呼が発信された時点で選択可能な望ましい（通常最もコストの低い）ルートに基づいて呼を迂回します。一般的に、AAR はプライベートネットワーク上で呼を迂回し、ARS は公衆網番号計画を利用して呼を迂回します。ただし、AAR と ARS は両方とも公衆網およびプライベートネットワークをサポートします。AAR および ARS 使用時には、このセクションにリストされている他の機能を使用できます。

自動迂回機能（AAR）

公衆網にアクセスすることなしに、1 つまたは複数の場所でのプライベートネットワーク呼の発信および着信を可能にします。特番および電話番号をダイヤルすると、AAR はその呼に最も望ましい迂回路を選択し、必要に応じてデジット変換を実行します。最初に選択された迂回路が利用できない場合には、別の迂回路を自動的に選択します。

通常、AAR を使用する呼の番号は、プライベートネットワーク番号です。ただし、公衆網の番号、サービスコード、国際番号、オペレーター特番、またはオペレーター支援ダイヤル番号にも電話することができます。AAR とサブネット・トランキングを使用すれば、頻繁に電話をかける外国の都市に国際電話をかけるのに便利です。こうした呼は、可能な限りプライベートネットワーク内の迂回路を通してから公衆網にアクセスします。これにより、市外通話料金を節約し、プライベートネットワークをできる限り使用できるようにします。

自動迂回機能 (ARS)

ARS は通信業者を自動的に選択し、公衆網上でコストの低い方法を使用して呼を迂回します。利用できる長距離通信業者および広域通信サービス (WATS) が 1 つまたは複数ある場合、MultiVantage は呼に最も望ましい迂回路を選択します。長距離通信業者コードダイヤリングは、システムにより選択された迂回路には必要ありません。長距離通信業者コードを割り当てると、MultiVantage がそれをトランスレートします。システムは、必要に応じてコードを挿入し、自動通信業者選択を確実にします。ARS は、さまざまな種類の番号に呼を迂回でき、多様な種類のトランクグループにアクセスします。

AAR/ARS オーバーラップ送信

MultiVantage は、ISDN-PRI トランクグループ上に迂回される AAR および ARS 呼のオーバーラップ送信をサポートします。ISDN-PRI 呼アドレス情報は、1 ブロックごとではなく、1 度に 1 デジットずつ送信されます。複雑な公衆網番号計画を使用している国では、これにより呼設定時間を大幅に短縮できます。オーバーラップ受信が有効な場合、これは特にタンデム呼に効果があります。

AAR/ARS パーティショニング

AAR および ARS を、1 つの MultiVantage につき最高 8 つのユーザーグループに分割して、各ユーザーグループごとに個別の迂回処理ができます。

ユーザーグループは、同一のパーティショニンググループ番号を共有します。この番号は特定の呼に使用するルーティングテーブルの選択を示します。各接続制限クラス (COR) が、特定のパーティショニンググループ番号または (指定) 時間別に割り当てられます。異なる接続制限クラスを、同一のパーティショニンググループ番号に割り当てることができます。

一般迂回機能

音声およびデータコールの迂回機能を提供します。最も安価な迂回路選択だけでなく、適切なファシリティを介した最適な迂回路の選択にも使用します。迂回路決定に追加パラメータを提供し、呼迂回に適切なファシリティを使用する機会を最大限にすることにより、AAR および ARS を強化します。また、エンドポイントに互換性がない場合には、変換リソース（モデムプールのモデムなど）を提供して、適切なエンドポイントと適切なファシリティを適合させようとしします。

ルックアヘッド迂回機能

トランキングファシリティの効果的な使用方法を提供します。完了していない発信 ISDN-PRI 呼の再迂回を継続的にリトライできます。MultiVantage が、混雑を示す理由種別を受信すると、ルックアヘッド迂回機能によって、次にとるべき処理がシステムに提示されます。各迂回優先路について、次の迂回優先路を試みるべきか、または現在の迂回優先路を再度試みるべきかを示すことができます。

ノード番号迂回

プライベートネットワーク内の各ノードに関連するルートパターンを指定できます。この機能は内線番号ポータビリティ機能に必要な機能で、自動迂回機能（ARS）、AAR/ARS パーティショニング、プライベートネットワーク接続、ユニフォーム・ダイヤルプランの各機能と共に使用します。ユニフォーム・ダイヤルプランの内線は、その関連パターンに従って特定のノードに迂回できます。ノード番号迂回機能により、ノード番号やロケーションコードに基づいてユニフォーム・ダイヤルプランのルートパターンを設定できます。AAR と ARS のデジット分析テーブルには、ルートパターンではなくノード番号を指定することもできます。

時刻迂回機能

ARS および AAR 呼の最も経済的な迂回方法です。この迂回は、発呼の時刻と曜日にに基づきます。各曜日につき 1 日最高 6 回まで変更できる、最高 8 つの TOD（時間別）迂回計画を設定できます。

これにより、特定の曜日および特定の時刻に安い電話料金を利用することができます。また、異なる時間帯に拠点がある会社は、時刻または曜日に応じて安い料金の場所を利用できます。この機能を利用して、オフィスが閉まっている間パターンを変更して不正な呼を低減あるいは排除することもできます。

マルチロケーション対応

マルチロケーション対応機能によって、ローカルロケーションタイム、ローカルトランク用ローカル ARS 分析テーブル、自動夏時間を有効にし、リモート拡張ポートネットワーク (EPN)、ATM ポートネットワーク、Avaya Media Gateway などが、別のロケーションにある中央サーバーからリモートでオフにされた場合、共有リソースアルゴリズム (タッチトーンレシーバ) を拡張できます。

トラベリングクラスマーク

トラベリングクラスマークは、発呼者のファシリティ制限レベルを 1 つの電子タンデムネットワーク交換機から別の交換機へ受け渡すための機構です。トラベリングクラスマークにより、電子タンデムネットワークを介して各交換機に特権チェックングを受け渡すことが可能です。

その他

応答検出

課金データ (CDR) のために、被呼者が呼に応答した時点を知る必要があります。MultiVantage には、被呼者が発信呼に応答したかどうか判断する 3 つの方法があります。

タイムアウトによる擬似応答

各トランクグループごとにタイマーを設定します。タイムアウトになった時点で発呼者がオフ・フック状態にあると、MultiVantage では呼が応答されたと判断します。これは最も正確さに欠ける方法です。タイマーの時間設定より短い呼は記録されず、長時間呼び出している呼は、応答の有無にかかわらず呼の記録が作成されます。

コールクラシファイア基板

コールクラシファイア基板によって回線上のトーンおよび音声周波数信号を検出し、呼が応答されたかどうかを識別します。この方法はかなり正確です。

ネットワークからの応答監視

局用交換機（CO）から返される信号によって、相手側の応答を判断します。呼が CO に到着する前にプライベートネットワークを経由した場合には、この信号はプライベートネットワークを介して発信側のシステムに返送されます。この方法は極めて正確ですが、米国では CO、FX または WATS トランク経由では使用できません。

12 — 信頼性と存続性

代替ゲートキーパー (Alternate Gatekeeper)

代替ゲートキーパー拡張機能は、MultiVantage と IP 電話機や IP Softphone のような IP 通信デバイス間の存続性を提供します。ネットワークまたはゲートキーパーの故障が発生した場合に、代替ゲートキーパー (C-LAN) を提供し、また複数のゲートキーパー間におけるエンドポイントトラフィックの負荷バランスを調整します。ただし、交換機に対する通信が再確立されるまでの間、呼は切断されることに注意してください。

ATM WAN スペアプロセッサ (WSP)

[80 ページの「WAN スペアプロセッサ \(WSP\)」を参照してください。](#)

C-LAN 毎の複数ネットワークリジョン

C-LAN 毎の複数ネットワークリジョン機能によって、単一の C-LAN が、複数のネットワークリジョンの IP エンドポイントに対して、登録および呼の制御を行うことができます。MultiVantage では、単一の C-LAN にだけでなく、マッピングフォームの複数のネットワークリジョンに IP アドレスをマップさせることで、この機能を実現しています。IP 電話機を登録する場合、IP アドレスに基づいて、交換機が該当電話機のネットワークリジョン番号を決定します。

非常切替

電源障害時に、米国広域電信サービス (WATS) を含む地域の電話会社の局用交換機からのサービスおよび局用交換機へのサービスを提供します。この機能により、電源障害時にも重要な呼または緊急の呼を発呼したり、応答することができます。

サバイバルリモート拡張ポートネットワーク (SREPN)

サバイバルリモート拡張ポートネットワーク (SREPN) により、メインプロセッサへのリンクに障害が発生した場合や、プロセッサや CSS が故障した場合でも、DEFINITY ECS (R6r 以降) EPN のサービスを顧客に提供することができます。システムへのリンクが復旧し、安定した場合、ロジックスイッチを手動でリセットすると、拡張ポートネットワークが交換機のリンクに再接続されます。コマンドによるリセットと手動のリセットの両方があります。リセットは SAT でリモートで行うことも、現場で手動で行うこともできます。

災害からの復旧の際に機能するためには、SREPN は個別に (PPN の二重化としてではなく) 設定される必要があります。操作をサポートするための設定 (電話機、トランク、機能) がされていないと、サバイバルリモート EPN として機能しません。

注記:

SREPN は ATM ポートネットワーク接続 (ATM-PNC) とは互換性がありません。ATM ポートネットワーク接続については、[80 ページの「WAN スペアプロセッサ \(WSP\)」](#)を参照してください。

13— セキュリティ、プライバシー、安全対策

システム管理者

アクセス・セキュリティ・ゲートウェイ

アクセス・セキュリティ・ゲートウェイ (ASG) は認証インタフェースで、システム管理、システムのメンテナンスポートやログインのセキュリティを保護するために使用されます。アクセス・セキュリティ・ゲートウェイは「challenge/response」プロトコルを使ってユーザーの正当性を確認し、無断アクセスを低減します。その機能が互換性のあるキーと交信すると、認証が正常に終了します。RS-232 セッションがいったん確立し、有効なシステムログイン ID をユーザーが入力すると「challenge/response」交渉が開始します。認証処理では、ユーザーの入力するログイン ID に基づきシステムから「challenge」が発行され、続いてユーザーの提供する「response」をシステムが受信します。

オールタネイト・ファシリティ制限レベル

MultiVantage で、回線またはトランクのファシリティ制限レベル、または認証コードを調節できる機能です。通常、各回線またはトランクにはファシリティ制限レベルが割り当てられています。この機能を使用すれば、オールタネイト（代替の）ファシリティ制限レベルも割り当てることができます。オペレーターは割り当てられた制限レベルを代替の制限レベルに変更できるので、回線およびトランクへのアクセスを変更できます。例えば、この機能を使用して、夜間には大半の長距離電話を使用不可にして、無許可のスタッフが長距離電話を使用することを防止できます。



注意：

この機能は、AAR および ARS 迂回の優先順位を変更することがあります。タンデムおよび専用線トランクアプリケーションにこの機能を使用すると、ネットワーク全体に影響がおよびます。全国規模のプライベートネットワークに含まれる呼は、ブロックされることがあります。

オールタナイト・オペレーション・サポート・システム（AOS）の アラーム番号

アラームが発報されるようなイベントが発生した場合、MultiVantage による 2 番目の発呼番号を設定できます。この機能は、INADS または OneVision などのバックアップのサポート部門に警報を発するのに便利な機能です。

プライバシー — 中継台ロックアウト

電話機ユーザーにリコールされる場合を除き、コンソールで保留になっているマルチパーティ接続（会議通話等）にオペレーターが再び入ることを防止します。この機能はシステム規模で設定されます。起動または起動停止にできます。

認証（オーソリゼーション）コード — 13 桁

認証コードは発呼特権の制御を拡張し、リモートアクセス発呼者のセキュリティを強化します。認証コードは最長 13 桁まで設定できます。

Avaya Site Administration の認証コードは次の場合に使用されます。

- 発信電話機またはトランクに割り当てられたファシリティ制限レベルをオーバーライドする
- 個々の着信専用線トランクおよびリモートアクセストランクの発信トランクへのアクセスを制限する
- コスト割り当てのために CDR 呼を記録する
- セキュリティ制御を追加する

発着信制限

管理者やオペレーターが特番をダイヤルすると、ユーザーが特定タイプの呼を発信、受信するのを制限できます。次の 5 種類の制限方法があります。

- Outward（外線） — ユーザーは外線呼を発呼できません。
- Station-to-Station（内線） — ユーザーは内線呼を発呼したり、受けたりできません。
- Termination（停止） — ユーザーは優先呼以外のどのような呼も受けられません。
- Toll（市外） — ユーザーは市外通話を発信することができませんが市内通話は発信できます。
- Total（完全停止） — ユーザーはどのような呼も発したり、受けたりできません。

接続制限クラス（COR）

呼の発着信特権について多数のさまざまなクラスを定義できます。MultiVantage には、制限がない場合、接続制限クラスを 1 つだけ持つ場合、または希望する制限を設定するために必要な数の接続制限クラスを持つ場合があります。多数の異なる種類の接続制限クラスを、交換機内の多様なファシリティに割り当てることができます。例えば、発呼者 COR は発呼者が公衆網にアクセスできないようにするために使用できます。

コレクトコール阻止

[58 ページの「コレクトコール阻止」](#)を参照してください。

顧客設置のアラーム装置

システムアラームが発生し、MultiVantage がサービス会社への連絡を試みたことを示します。ランプあるいはベルなどの顧客が設置した装置がアラーム状況を示すために使われます。通知を希望するアラームレベルを設定できます。

データプライバシー

システムのオーバーライドあるいはリング機能による中断からアナログデータコールを保護します。データプライバシーは、ユーザーが通話を始める時に起動コードをダイヤルすると有効になります。

データ制限

システムのオーバーライドあるいはリングング機能による中断からアナログデータコールを保護します。この機能は、特定のアナログやデジタル電話機およびトランクグループについてシステムレベルで設定されます。

ファシリティ制限レベルおよびトラベリングクラスマーク

特定のユーザーにはあるタイプの呼を許可する一方で、他のユーザーには同じ呼を拒否する方法です。例えば、ある特定のユーザーは社内の別のオフィスへの呼に CO トランクを使うことを許可される一方で、他のユーザーはより安価なプライベートネットワーク回線のみに制限される場合があります。AAR および ARS のユーザーに最高 8 つの制限レベルを設定できます。

マリシャス・コール・トレース（悪意呼トレース）

いたずら電話を追跡できる機能です。電話機ユーザーのグループを定義して、グループのメンバーがいたずら電話に応答した時にグループの他のメンバーに知らせることができます。その後、これらのユーザーはその呼に関連する情報を検索することができます。この情報を使用していたずら電話の発呼者を特定したり、外部システムの担当者に情報を提供して追跡を遂行したりすることができます。また、ETSI PRI のマリシャス・コール・トレースとともに、いたずら電話（マリシャス・コール）の記録もできます。

制限 — 制御

コンソールの許可を持つオペレーターまたは電話機ユーザーが、個々の電話機または電話機のグループに以下の制限を起動したり起動解除することができる機能です。制限には、外線制限、完全停止制限、内線制限および停止制限があります。

セキュリティ違反通知（SVN）

セキュリティ違反通知（SVN）は、セキュリティ関連パラメータを設定することができ、また設定した制限への違反があった場合に通知を受け取ることができる機能です。有効および無効のアクセス両方に関するレポートを生成できます。また、セキュリティ違反のあったログイン ID またはリモートアクセス・オーソリゼーションも使用不可にすることができます。

内線セキュリティコード

セキュリティ機能を追加するため、リモートでシステムにログインしようとする場合の認証手順を確立するための、セキュリティ機能を高めた自分用の「init」ログインがオプションで用意されています。

エンドユーザー

バックアップアラートینگ

バックアップのオペレーターに、主オペレーターが呼を取ることができないことを通知します。オペレーターのキューがキュー警告レベルに到達すると、バックアップ電話機に可聴および可視アラートを発します。キューが警告レベルを下回ると、アラートが停止します。可聴アラートは、中継台が夜間モードの場合にも、中継台のキューの長さに関係なく起動されます。

バリアコード

バリアコードは、リモートアクセス機能と共に使用して、システムへの無断アクセスを防止するセキュリティコードです。システムのセキュリティを向上するため、7桁のバリアコードをリモートアクセス・バリアコードの有効期限と共に使用します。バリアコードは設定した失効日を過ぎたり、アクセス件数が設定上限を超えると自動的に失効します。バリアコードに対して失効日とアクセス上限値の両方を設定してある場合は、どちらかの条件を満たすとバリアコードが失効します。

注記:

バリアコードは課金データ（CDR）によって追跡することはできません。バリアコードは着信アクセスコードであるのに対し、認証コードは主に発信アクセスコードです。

発呼者／被呼者番号（CPN）制限

呼毎の CPN 制限

ユーザーは発呼者番号プライバシー情報を表示することができます。ISDN 呼の場合、CPN 表示がそれに応じて符号化されます。ISDN 以外の呼で、CPN 制限機能をサポートする公衆網を使用する呼の場合は、その公衆網特有の機能起動コードがその公衆網に渡されて、希望する機能が解釈され、起動されます。

呼毎の CPN 制限が発信呼に対して起動された場合、発呼した電話機に設定されているあらゆる回線ごとの CPN 制限の設定が無効になり、発呼者番号を送信するよう設定されているあらゆる ISDN トランクグループの設定が無効になります。

回線毎の CPN 制限

ユーザーは、発呼する場合に発呼者番号を知らせないようにすることができます。ISDN 呼の場合、CPN 表示がそれに応じて符号化されます。ISDN 以外の呼で、CPN 制限機能をサポートする公衆網を使用している呼の場合は、その公衆網特有の機能起動コードが、そのネットワークに渡されて解釈され、起動されます。

回線毎の CPN 制限機能を電話機に設定すると、ISDN トランクグループに設定してある発呼者番号を送信する設定が無効になります。

デジタルポケットベルへの緊急事態通報

緊急事態通報は緊急呼の通知をデジタルポケットベルに送信することもできます。この場合、緊急事態通報は 7 桁から 22 桁のメッセージをポケットベルに送り、緊急事態コード、内線番号、部屋番号および代表番号（入力されている場合）を表示します。ページング呼び出しを受けた人は緊急呼が発呼された場所がわかるので、救援を適切な場所にさし向けることができます。デジタルポケットベルへの緊急事態通報を使うには、少なくとも 1 つのデジタル電話機に CRSS-ALRT ボタンがあり、Alert Pager（ポケットベルに警告）フィールドが **y** であるようにシステムを設定します。CRSS-ALRT ボタンとポケットベルの付いた電話機であれば正確な通報を受け取ることができます。

デジタル電話機への緊急事態通報

緊急電話がかかると、緊急事態通報機能により可視および可聴警報の両方で、指定されたデジタルディスプレイ電話に知らせます。可聴警報は救急車のサイレンと類似した音です。可視警報は **CRSS-ALRT** ボタンのランプを点滅させ、発呼者の名前と内線（または客室）番号を表示します。緊急事態通報は緊急呼が発呼された場所を示すので、オペレーターまたは他のユーザーは発呼者に救援をさし向けることができます。

緊急事態通報機能が起動している場合、電話機は中継台話中モードになり、他の着信呼が緊急呼通報に割り込めないようにします。他の係員に通報できるように電話機からの発呼はできます。

1 つの緊急呼が話中である間に別の緊急呼が発呼された場合には、着信呼はキューで待機させられます。すべてのユーザーが応答するようにシステムが設定されている場合、すべてのユーザーがすべての呼に応答しなければなりません。この場合、呼は必ずしも発呼順に待機させられるわけではありません。ひとりのユーザーが応答するようにシステムが設定されている場合、最初の緊急事態通報が、応答された電話機で話中状態を保ちます。それに続く呼は、着信した順に、次に応答可能な電話機を待ちます。

中継台への緊急事態通報

緊急電話がかかると、緊急事態通報として可視および可聴警報の両方で中継台に知らせます。可聴警報は救急車のサイレンと類似した音です。可視警報は **CRSS-ALRT** ボタンのランプを点滅させ、発呼者の名前と内線（または客室）番号を表示します。緊急事態通報は緊急呼が発呼された場所を示すので、オペレーターまたは他のユーザーは発呼者に救援をさし向けることができます。ホテル業界や病院施設で使用されることが多いのですが、標準中継台にもこの機能を設定できます。

緊急事態通報機能が起動している場合、コンソールは中継台話中モードになり、他の着信呼が緊急呼通報に割り込めないようにします。他の係員に通報できるようにコンソールから発呼はできます。緊急事態通報呼がコンソールに着呼したら、コンソールのユーザーは中継台話中ボタンを押してコンソールの話中モードを解除し、緊急事態通報ボタンを押して、可視および可聴警報をオフにしてください。

1 つの緊急呼が話中である間に別の緊急呼が発呼された場合には、着信呼はキューで待機させられます。すべてのユーザーが応答するようにシステムが設定されている場合、すべてのユーザーがすべての呼に応答しなければなりません。この場合、呼は必ずしも発呼順に待機させられるわけではありません。ひとりのユーザーが応答するようにシステムが設定されている場合、最初の緊急事態通報が、応答された電話機で話中状態を保ちます。それに続く呼は、着信した順に、次に応答可能な電話機を待ちます。

緊急時中継台アクセス

オペレーターに緊急電話を発呼できる機能を提供します。これらの呼はシステムが自動的に発信することも、あるいはシステムユーザーがダイヤルすることもできます。緊急アクセスコールは、オペレーターによって優先的に応答されます。

E911 CAMA トランクグループ

85 ページの「E911 CAMA トランクグループ」を参照してください。

プライバシー — 自動通話割り込み禁止

サービスクラスが自動通話割り込み禁止オプションにセットされている場合、電話の受話器を取ると機能が起動します。この機能は、ダイヤルする前または通話中に通話割り込み禁止ボタンを押すと解除できます。割り込みを禁止された保留中の呼は、保留している電話のブリッジアピアランスをもつ他の電話機によって保留を解除できます。

プライバシー — 通話割り込み禁止

デジタル電話機ユーザーは、同じ内線番号のアピアランスを持つ他のユーザーが通話中の呼にブリッジすることを防止できます。通話割り込み禁止は、通話割り込み禁止ボタンを押すことによって呼ごとに起動できます。

制限 — 制御

128 ページの「制限 — 制御」を参照してください。

電話機ロック

電話機ロック機能によってユーザーは、自分の電話機をロックして不正な呼の発信を防ぐことができます。発信呼を阻止しながら、着信呼は受信し続けることができます。この機能は電話機のボタンを押すか、機能特番（FAC）をダイヤルするかによって起動できます。電話機ロック機能では、緊急電話を除くすべての発信呼が阻止できます。電話機はリモートでロックおよびロック解除ができます。

14 — 特殊アプリケーション

特殊アプリケーションは、アバイアの Global Rapid Response Team によって、特定顧客のニーズに合わせて開発されたカスタム機能です。各機能は、Rapid Response Team を通して単品項目として発注します。特別な発注手順および準備手順が適用されます。詳しくはお近くのアバイア社販売代理店、またはアバイアのビジネスパートナーにお問い合わせください。

特殊機能には次のものがあります。

- Northern Telecom DMS100/250 名前表示（セットアップ方法 — 名前透過性）との接続サポート
- TAAS デイサービス使用中継台コールのピックアップ
- 課金データに実際の応答者を記録
- コールウェイティング／保留の応答フラッシュ
- 「*」ダイヤルによる ARS の取り消し
- ナイトサービス中の内部パスへの外部カバレッジパスの変更
- 電話機への拡張緊急事態通報
- トランク発信呼がソフトホールドされている場合の、外部カバレッジパス使用
- 332 ライン側専用（DEFINITY サーバー R 専用）拡張 DS1
- DCS（IDS+）による電話帳検索サービス
- サービスクラスごとに設定可能な会議トーン
- 再転送呼の 8434 端末での拡張表示
- 再転送呼およびブリッジド・アピアランスの 8434、8434D、7444D、7407+、7407D および Callmaster 端末での拡張表示
- ISDN トランクグループの着信番号表示
- DID トランクグループのナイトサービス
- UUI 情報表示
- 拡張 DID 迂回機能
- ベクターコレクト # および * リテラリオプション
- 物理電話機モニタ機能

- 使用できるカバレッジポイントがない離席機能の話中音
- 80000 UDP 内線番号記録 (DEFINITY サーバー R のみ)
- 名前によるダイヤリング
- 可変長アカウントコード
- 25,000 話中表示 (DEFINITY サーバー R のみ)
- ISDN 再転送番号
- 国バージョン 1a サポートの追加拡張機能
- ロシア電力事業 — ロシアのみ
- QSIG コードセット 5 の発呼者カテゴリーサポート
- 中継台ダイヤル 0 再転送
- リスト・ディレクトリ・ナンバー (LDN) 中継台キュー優先
- 電話機ディスプレイからの指定内線省略
- 再転送呼の表示更新
- COR による中継台優先キュー
- 応答があるまでのフリーダイヤルアナウンスメント (ISDN トランクによるベクター)
- CDR 開始時刻 (月日、時、分、秒) 設定
- プライムライン優先指定
- アイドルアピランス優先表示拡張機能
- 6400 および 8400 シリーズ電話機で、ユーザーが自分の話中表示をプログラムできる機能
- DENSO 300M による XSTATION サポート — 日本のみ
- コードセット 6 によるユニバーサル発信者 ID の UII
- 電話機ユーザーによるボタン呼び出し制御
- エージェント応答/ベクター ISDN 呼び出し防止の ISDN 接続遅延
- 転送呼/電話会議の転送保留 CPN (発呼者番号)
- 可変不在転送の QSIG 再迂回拡張機能 — 非ストリップ ARS/AAR アクセスコード (9) (DEFINITY ECS から IPC Turret への番号転送時)
- カバレッジパスの数を 2000 に拡張 (DEFINITY サーバー R のみ)、およびリモートカバーポイントへの拡張
- VoIP のメディア暗号化

15 — システム管理

MultiVantage システム管理機能によってシステム管理者は、通信ソリューションを維持し、情報システム総合コスト（TCO）の削減を促進する強力なツールが得られます。

架空内線（AWOH）

[71 ページの「架空内線（AWOH）」を参照してください。](#)

オールタネイト・ファシリティ制限レベル

MultiVantage で、回線またはトランクのファシリティ制限レベル、または認証コードを調節できる機能です。通常、各回線またはトランクにはファシリティ制限レベルが割り当てられています。この機能を使用すれば、オールタネイト（代替の）ファシリティ制限レベルも割り当てることができます。オペレーターは割り当てられた制限レベルを代替の制限レベルに変更できるので、回線およびトランクへのアクセスを変更できます。例えば、この機能を使用して、夜間には大半の長距離電話を使用不可にして、無許可のスタッフが長距離電話を使用することを防止できます。



注意：

この機能は、AAR および ARS 迂回の優先順位を変更することがあります。タネムおよび専用線トランクアプリケーションにこの機能を使用すると、ネットワーク全体に影響がおよびます。全国規模のプライベートネットワークに含まれる呼は、ブロックされることがあります。

アナウンスメント

複数保留音源

顧客が複数の違う音源を、コールベクタリング機能、保留中の呼、ピックアップ待機中の呼などに提供できる機能です。

保留音へのアクセス

発呼者に音楽、無音またはトーンを自動的に提供します。音楽により、発呼者は接続がまだ有効であることがわかります。MultiVantage のさまざまなテナントに対応するため、多種多様な音楽オプションを設定できます。詳しくは、[145 ページの「テナントパーティショニング」](#)を参照してください。

録音アナウンスメント

さまざまな状況の呼に対し録音アナウンスメントを提供します。例えば、ダイヤルされたとおりに完了できない呼や、一定期間キューで待たされている呼、あるいはアナウンスメントへの着信呼やユーザーへの着信呼などです。

LAN 接続アナウンスメント (VAL)

LAN 接続アナウンスメント (VAL) 機能には、以下のメリットを持つ新しい総合アナウンスメント基板 TN2501AP が採用されています。

- TN750C と同様に、TDM バスによるアナウンスメントを実行する
- 基板ごとに最長 1 時間のアナウンスメント保存時間を持つ
- 33 のポートを備える（再生用 31、記録用 1、イーサネット用 1）
- 10/100 Mb イーサネット・インタフェース対応で、アナウンスメントおよびファームウェアファイルを LAN 内で自由に移動できる（FTP サーバー機能）
- wav アナウンスメントファイルの生成をサポート

Avaya Voice Announcement over LAN (VAL) Manager

Avaya Voice Announcement over LAN (VAL) Manager は、Avaya VisAbility™ Suite の一部です。これによってユーザーは LAN 経由で、録音したアナウンスメントを Avaya Media Server に転送できます。

アナウンスメントは wav ファイルに保存し、変換せずに LAN 接続アナウンスメント基板へ送信できます。Voice Announcement over LAN Manager ではまた、アナウンスメントファイルをバックアップし復元するためのリポジトリが提供されるとともに、管理の簡素化ができます。Voice Announcement over LAN Manager によって、アナウンスメントの現在の状態を監視し、アナウンスメントを簡単に追加、変更、削除することができます。また、アナウンスメントファイルを LAN 経由で、Avaya Media Server から Voice Announcement over LAN Manager へ、また逆方向へのコピー・バックアップが容易にできます。

認証（オーソリゼーション）コード — 13 桁

126 ページの「[認証（オーソリゼーション）コード — 13 桁](#)」を参照してください。

自動回路保証（ACA）

トランクの障害可能性の検出を助ける機能です。MultiVantage ではこの機能によって、個々のトランクのパフォーマンス記録が保管され、障害の可能性が検出された場合は、自動的に指定ユーザーに連絡されます。この機能は不良トランクの早期発見により優れたサービスを提供し、結果的にサービス停止時間を減らします。

自動伝送測定システム（ATMS）

音声およびデータトランクファシリティの伝送性能が基準を満たすかを測定します。測定レポートには、トランク信号ロス、ノイズ、信号リターンロス、エコーリターンロスのデータが含まれます。性能基準、テストのスケジュールおよびレポートの内容はプログラム可能です。

バリアコード

バリアコードは、リモートアクセス機能と共に使用して、システムへの無断アクセスを防止するセキュリティコードです。システムのセキュリティを向上するため、7 桁のバリアコードをリモートアクセス・バリアコードの有効期限と共に使用します。バリアコードは失効日を過ぎたり、アクセス件数が設定上限を超えると自動的に失効します。バリアコードに対して失効日とアクセス上限値の両方を設定してある場合は、どちらかの条件を満たすとバリアコードが失効します。

注記：

バリアコードは課金データ（CDR）によって追跡することはできません。バリアコードは着信アクセスコードであるのに対し、認証コードは主に発信アクセスコードです。

掲示板

掲示板は、アバイア社員を含め、交換機ユーザー間で情報やメッセージを送受信できる交換機内の場所です。適切な許可を持つ人は誰でも、日常のメッセージに掲示板を使用できます。また、アバイアの社員は、優先度の高いメッセージを残すことができ、これは掲示板の最初の 10 行に表示されます。

話中確認 — 電話機／トランク

オペレーターとデジタル電話機のユーザーが、話中と思われるリソースの状態をチェックするためにトランク、電話機、ハントグループへのテストコールを発信することができます。この機能を使って、オペレーターあるいは多機能電話機ユーザーは、本当に話中の電話機と、何らかの問題が発生したため話中であるかのように見えるだけの電話機を区別することができます。ユーザーはこの機能を使って、欠陥があるトランクをすばやく特定することもできます。

通話料金情報

発信トランクに発呼した呼の料金概算を知る 2 つの方法があります。

- 課金情報通知 — ISDN トランクの場合

課金情報通知 (AOC) は、各発呼について公衆網から料金情報を収集します。課金情報通知は、呼のコストを表す数字で、料金単位または通貨単位で記録されます。

- 周期パルス計測 — ISDN 以外のトランクの場合

周期パルス計測 (PPM) は、発信トランクコール中に定期的に公衆網から伝送されるパルス数を集計します。呼の終了時に、収集されたパルス数を基に料金を算定します。**(日本ではこのサービスは行われていません。)**

通話料金情報を利用すれば、地域通信業者から次の請求書が届くまで待たなくても、発信呼の費用明細を把握できます。この機能は、電話料金の請求書に明細が記載されない国では特に重要です。この情報は、社員に電話代を認識させるため、そして会社の電話料金の節約に協力するように奨励するためにも使用できます。

注記:

この機能は、米国を含む特定の国の公衆網では提供されません。

さらに、BRI エンドポイントへの課金情報通知機能は、PRI ネットワークから受信した AOC 情報を WCBRI エンドポイントに透過的に配信します。

課金データ (CDR)

コールアカウンティングの目的のため着信および発信呼についての詳細な呼情報を記録し、この呼情報を課金データ (CDR) 出力装置に送信します。記録する情報のタイプと記録を保存したいトランクグループおよび内線を指定することができます。内線および外線の呼を記録することができます。このアプリケーションにはさまざまなプログラム可能なオプションと機能があります。

発着信制限

管理者やオペレーターが特番をダイヤルすると、ユーザーが特定タイプの呼を発信、受信するのを制限できます。次の 5 種類の制限方法があります。

- Outward (外線) — ユーザーは外線呼を発呼できません。
- Station-to-Station (内線) — ユーザーは内線呼を発呼したり、受けたりできません。
- Termination (停止) — ユーザーは優先呼以外のどのような呼も受けられません。
- Toll (市外) — ユーザーは市外通話を発信することができませんが市内通話は発信できます。
- Total (完全停止) — ユーザーはどのような呼も発したり、受けたりできません。

発呼者番号／課金番号 (CPN/BN)

システムが発呼者番号／課金番号 (CPN/BN) データを ISDN-PRI トランクグループに送信できるようにする機能です。CPN は発呼者の電話番号です。BN は発呼者の課金番号です。CPN/BN には国番号が入っている場合があります。外部アプリケーションと共に使用されます。

接続制限クラス (COR)

[127 ページの「接続制限クラス \(COR\)」を参照してください。](#)

サービスクラス (COS)

次の機能に電話機ユーザーがアクセス**できるか否か**を定義します。内線キャンブオン、可変不在転送、データプライバシー、優先電話、可変不在転送オフネット制限、可変不在転送話中／不応答、パーソナルステーションアクセス、拡張可変不在転送および話中／不応答、トランク間転送制限オーバーライド、オフ・フック警告、コンソールパーミッション、客室機能など。

クラスレスドメイン間ルーティング (CIDR)

[97 ページの「クラスレスドメイン間ルーティング \(CIDR\)」を参照してください。](#)

複数ユーザーの同時使用

管理機能、メンテナンス機能を効率よく実行するために、MultiVantage 交換機では、複数の管理ユーザーセッション、メンテナンスユーザーセッションを同時に実行できます。3 台またはそれ以上の装置（管理ターミナルやオペレーション・サポートシステム）を交換機に接続して、管理タスクまたはメンテナンスタスク、あるいはその両方を同時に実行できます。MultiVantage では、8 人のユーザーが同時に管理タスクおよびメンテナンスタスク（5 人が同時に管理タスク、3 人が同時にメンテナンスタスク）を実行できます。同時使用は、ローカル接続とリモート接続をどのように組み合わせても実行できます。

顧客設置のアラーム装置

[127 ページの「顧客設置のアラーム装置」を参照してください。](#)

ユーザーによる電話機起動 (CTA)

ユーザーが自分の電話機を設置できるようになるため、設置技師による設置が不要となります。この機能は TTI 機能を基にしており、ユーザーが物理的な電話機を交換機の設定済データ (Station Translation) に自分で割当てできるようにします。CTA は TTI の合理化バージョンで固定機能特番がありますが、セキュリティコードは不要です。また CTA では電話機と、交換機の設定済データとの「マージ」のみが可能ですが、TTI では電話機と、交換機の設定済データとの「マージ」および「マージ解除」の両方が可能です。CTA は DCP とアナログタッチトーンの回線交換電話機にのみ適用されます。

DCS 自動回路保証

あるノードのユーザーやオペレーターが、DCS ネットワーク全体の自動回路保証（ACA）を起動したり、解除したりできる機能です。トラブルが検出されたノードとは別のノードを経由して呼を渡すようにします。

外部装置アラーム

アナログポートを外部装置用アラームインタフェースに割り当てる機能です。ポート位置、外部装置の識別情報、接続閉鎖時にレポートするアラームレベルを指定できます。

話中表示

デジタル電話機のユーザーが、どの回線、トランクグループ、同時着信音グループ（TEG）、ハントグループ、ページングゾーン（リソースあるいはファシリティと呼ばれます）が話中であるか見ることができる機能です。リソースに対応するランプが点灯している時、そのリソースは話中です。

内線番号、トランクグループアクセスコード、スピーカページング特番を話中表示ボタンに保存できます。話中表示ボタンで、各ファシリティへ直接アクセスできます。

ファシリティ制限レベルおよびトラベリングクラスマーク

特定のユーザーにはある特定の呼を許可する一方で、他のユーザーには同じ呼を拒否することができます。例えば、ある特定のユーザーは社内の別のオフィスへの呼に CO トランクを使うことを許可される一方で、他のユーザーはより安価なプライベートネットワーク回線のみに制限される場合があります。AAR および ARS のユーザーに最高 8 つの制限レベルを設定できます。

ファシリティテストコール

電話機ユーザーが、特定のトランク、DTMF 受信器、タイムスロットおよびシステムトーンにアクセスするテストコールを発信することができる機能です。ユーザーは、特番にダイヤルして、テストコールを発信し、ファシリティが正しく動作していることを確かめます。無許可の使用を防止するためにセキュリティ対策が用意されています。

ファームウェアのダウンロード

ファームウェアのダウンロード機能によって、リモートまたはローカルソースからプログラムファイルを MultiVantage にダウンロードし、そのプログラムファイルを使用してポート基板のアプリケーションコードを再プログラミングできます。この機能により、ファームウェアのバージョンアップがより経済的にできます。また専門技術者でなくても基板のバージョンアップができるため、MultiVantage ポート基板のメンテナンス費用が低減します。ファームウェアのダウンロードは、TN799C C-LAN インタフェースを使って行います。

⇒ 注記:

ファームウェアのダウンロード機能でバージョンアップできる基板には、TN 番号の末尾に「P」と記載されています。

インフォメーションおよびレポート

- Attendant Position Report (オペレーターパフォーマンスレポート)

Attendant Position Report には、次の項目がリストされます。

- オペレーターの稼働量
- 応答された呼の数
- オペレーターが新しい呼に応答可能であった時間の合計
- 応答された呼の平均保留時間

- Blockage Study Report (ブロッキングスタディレポート)
- Call Coverage Reports (コールカバレッジレポート)

Call Coverage Reports には、コールカバレッジグループに送信されたトラフィック配信の測定結果が表示されます。すべての呼と外線呼用に別々のレポートが作成されます。

- Coverage Points Report (カバレッジポイントレポート)

Coverage Points Report の内容は、「All Calls」(すべての呼) または「External Calls」(外線呼) のどちらが選択されたかによって異なります。グループの各カバレッジポイントについて、転送された呼、カバレッジポイントで放棄された呼、次のカバレッジポイントへオーバーフローする呼の数がリストされます。

- Display ARP Reports (ARP 表示レポート)

- **Emergency and Journal Reports**（緊急レポートとジャーナルレポート）

Emergency and Journal Reports は、緊急事態通報すべてからの情報を基に作成されます。

- **Hunt Group Measurements Report**（ハントグループ測定レポート）

- **IP Reports**（IP レポート）

- **Packet Error History**（パケットエラー履歴）

LAN パフォーマンス特性を間接的に示す、重要なパケットレベルの統計の 24 時間にわたる履歴を提供します。トラブルが解消された場合、24 時間の履歴により、これらの統計を振り返って見ることができます。

- **Port Network and Link Usage Report**（ポートネットワークとリンク使用レポート）

- **Processor Occupancy Report**（プロセッサ占有レポート）

Processor Occupancy Report の内容は、プロセッサにどの程度の負荷があるかを示すサマリー情報です。

- **Recent Change History Report**（最新変更記録レポート）

システムマネージャーが交換機の最新の設定やメンテナンス変更の履歴レポートを表示・プリントできる機能です。このレポートは、診断あるいは情報を目的として使われます。

- **Refresh Route Reports**（リフレッシュルートレポート）

- **Summary Report**（サマリーレポート）

Summary Report の内容は、MultiVantage の性能サマリーです。

- **Tandem Traffic Report**（タンデムトラフィック・レポート）

Tandem Traffic Report の内容は、タンデムトラフィックに使用されるファシリティの情報です。

- **Traffic Reports**（トラフィックレポート）

Traffic Reports には、ローカルまたはリモートアクセスの交換機ベースレポート形式による測定結果が示されます。またこれを収集して、オペレーション・サポートシステムインタフェースのプロトコルによって外部装置またはオペレーション・サポートシステムが行う、分析およびレポート作成に利用できます。

- **Trunk Group Detailed Measurements**（トランクグループ詳細測定）

IP 非同期リンク

[110 ページの「IP 非同期リンク」を参照してください。](#)

マリシャス・コール・トレース（悪意呼トレース）

いたずら電話を追跡できる機能です。電話機ユーザーのグループを定義して、グループのメンバーがいたずら電話に応答した時にグループの他のメンバーに知らせることができます。その後、これらのユーザーはその呼に関連する情報を検索することができます。この情報を使用していたずら電話の発呼者を特定したり、外部システムの担当者に情報を提供して追跡を遂行したりすることができます。またいたずら電話は録音することもできます。

マリシャス・コール・トレース（悪意呼トレース）ロギング

マリシャス・コール・トレース（悪意呼トレース）ロギング機能によって、マリシャス・コール（悪意呼）を記録するための情報を PC で、MultiVantage から受け取ることができます。

制限 — 制御

コンソールの許可を持つオペレーターまたは電話機ユーザーが、個々の電話機または電話機のグループに以下の制限を起動したり起動解除することができる機能です。制限には、外線制限、完全停止制限、内線制限および停止制限があります。

スケジューリング

MultiVantage の機能的スケジューリングによって、コマンドの実行時刻を指定したり、あるいはそれを定期的に実行するように指定することができます。コマンドライン入力後にユーザーとの対話が不要なコマンド（list、display、test など）だけをスケジューリングできます。

セキュリティ違反通知 (SVN)

セキュリティ違反通知 (SVN) は、セキュリティ関連パラメータを設定することができ、また設定した制限への違反があった場合に通知を受け取ることができる機能です。有効および無効のアクセス両方に関するレポートを生成できます。また、セキュリティ違反のあったログイン ID またはリモートアクセス・オーソリゼーションを使用不可にすることもできます。

内線セキュリティコード

[129 ページの「内線セキュリティコード」](#)を参照してください。

テナントパーティショニング

MultiVantage の分割により、システムのサービスと機能をテナントにリースできます。これは「バーチャルな」貸主に魅力的な新しいサービスと収入を提供します。また、小企業テナントに手頃な価格で大規模システムの豊富な機能を提供します。MultiVantage では、最高 100 のパーティションと 27 のオペレーターグループをサポートします。複数中継台グループを各パーティションに割り当てることができます。ステーション、ハントグループ、サービスクラスに割り当てたその他のエンドポイントを分割することができます。ネットワークルートパターンの優先設定も、割り当てたテナントパーティショニングに適用できます。また、テナントパーティショニングを使用した場合、保留された顧客用として、各テナントパーティションに独自の保留音を割り当てることができます。

[136 ページの「保留音へのアクセス」](#)を参照してください。

ターミナルトランスレーションの初期化 (TTI)

MultiVantage は、ターミナルトランスレーションの初期化 (TTI) 機能を提供します。これは架空内線 (AWOH) とともに動作する機能です。TTI は、特殊な機能特番、TTI セキュリティコードおよび内線番号を、配線接続されていてもトランスレーションはされていないジャックに接続されているターミナル (端末) から入力することにより、ターミナルトランスレーションデータを特定のポート・ロケーションに関連付けます。

LAN 経由時刻同期

ネットワーク内の複数スイッチ間では、正確な共通時刻ソースが必要です。
MultiVantage を実行する複数のサーバーから送信されるイベントのレポートに、中央 Avaya コールマネージメントシステム（CMS）を使用する顧客にとって、これは特に重要です。

LAN 経由時刻同期は、次の 2 つの方法で実行されます。

Linux プラットホーム

Avaya S8300 Media Server または Avaya S8700 Media Server のような、Linux ベースのメディアサーバーで実行する MultiVantage では、サーバーなどの LAN 経由で直接同期を取ります。

UNIX プラットホーム

Oryx/Pecos オペレーティングシステム（独自 UNIX ベースの OS）を使用する DEFINITY サーバーで実行される MultiVantage では、Avaya Site Administration から時刻調整のためのコマンドを受け取ります。Avaya Site Administration では、当該 LAN PC のクロックに対して同期を取ります。

トランクグループ回路

MultiVantage と局用交換機や他の構内交換機などの交換機間に、トランクは通信リンクを提供します。同じ機能を実行するトランクはグループ化され、1 つのトランクグループとして管理されます。トランクはポート基板を介して MultiVantage とインタフェースします。

可変長 Ping

[101 ページの「可変長 Ping」を参照してください。](#)

可変長サブネットマスク（VLSM）

[101 ページの「可変長サブネットマスク（VLSM）」を参照してください。](#)

Avaya VisAbility Management Suite

Avaya VisAbility ソフトウェアはシステム管理ソフトウェアで、音声とデータの統合ネットワークを管理するためのさまざまなアプリケーションが含まれます。ネットワーク管理、故障管理、処理性能管理、構成管理、ディレクトリ管理、ポリシー管理機能などです。

Avaya ATM WAN Survivable Processor Manager

Avaya ATM-WAN Survivable Processor Manager を中心に、非常修復および業務継続計画が構築できます。このアプリケーションによってユーザーは、メインの **MultiVantage** サーバーからトランスレーションをダウンロードすると同時に、システム管理者の指定したスケジュールに従って、それらのトランスレーションを（最大 15 台までの）複数 ATM WAN スペアプロセッサ（WSP）に LAN 接続経由でアップロードできます。トランスレーションの実行は、ただちに 1 回、将来の指定日の指定時間に 1 回、あるいは毎日 1 回または週 1 回の更新を定期的に行うようスケジューリングすることもできます。

このモジュールは、**MultiVantage** トランスレーションの日次または週次の、定期的更新スケジュールにも使用できます。ATM WAN Survivable Processor Manager によって、メイン **MultiVantage** サーバーおよび、ネットワーク内に定義されたあらゆる WSP 装置の現在の状態が把握できます。各スイッチについて完全な履歴ログが作成され、このログには、予定作業の実施日時、結果メッセージがリストされます。モジュールにはオンラインヘルプが内蔵されているので、容易に使用できます。

Avaya MultiVantage Configuration Manager

Avaya MultiVantage Configuration Manager によって、分散ネットワークおよび構内環境の集中管理ができます。単一エントリポイントおよびグラフィカルな **WWW** ページによるインタフェースを使用して、複数の Avaya Media Server の構成と管理を行うことができます。

Avaya MultiVantage Fault/Performance Manager

Avaya MultiVantage Fault/Performance Manager を、Avaya MultiService Network Manager と統合することで、音声／データ統合ネットワークのシステムビューが得られます。Fault Manager は各装置の階層構造およびその状態を表示するので、アラームおよびエラーを確認して分離することができます。Performance Manager では、包括的な処理性能レポートを提供することで、処理性能問題の傾向把握および分離を行うことができます。

Avaya Site Administration

Avaya Site Administration は、Microsoft Windows ベースのグラフィカル・ユーザー・インタフェース（GUI）で、ユーザーの変更／追加／移動、および基本トラフィック分析を行います。

Avaya Voice Announcement over LAN (VAL) Manager

[136 ページの「Avaya Voice Announcement over LAN \(VAL\) Manager」を参照してください。](#)

Avaya VoIP Monitoring Manager

Avaya VoIP Monitoring Manager（VMON）によって、VoIP ネットワークの品質をモニタできます。この WWW ページによるアプリケーションでは、Avaya IP エンドポイントから受け取った QoS 統計データが図表およびレポートのかたちで表示されるので、貧弱な音質が検出された場合、システム管理者は音質問題を隔離して、トラップを送信できます。

ディレクトリ

ディスプレイ付き電話機からシステムのデータベースにアクセスして、タッチトーンボタンを使って名前を入力し、システムディレクトリから内線番号を検索することが可能です。この電話帳には、システム内のすべての電話機に割り当てられた名前および内線番号が含まれます。

設定変更通知

MultiVantage と Avaya Directory Enabled Management (DEM) クライアントとの通信を可能にする機能です。この機能によってクライアントは、ユーザーが定義したルールに基づく MultiVantage の管理データに対し、リアルタイムで、統合されたディレクトリベースの読み出し／書き込みアクセスを行うことができます。さらにこれによってクライアントは、MultiVantage の管理データに対する変更通知に加入できます。このため特定オブジェクト（例えば電話機）に設定変更が生じると必ずリアルタイムで更新されます。

Avaya Directory Enabled Management

Avaya Directory Enabled Management (DEM) 機能は、Avaya VisAbility Management Suite の一部で、Avaya Media Server および INTUITY AUDIX メッセージサーバーに対するリアルタイムの、統合的なディレクトリベースの読み出し／書き込みアクセスを提供します。音声／データの統合ネットワークによる電子的環境での、業務過程および情報管理が合理化できます。

DEM によって音声／データ統合ネットワークのメタディレクトリが作成されます。ディレクトリ情報は MultiVantage および INTUITY 装置からのデータと同期し、その情報が LDAP 準拠のディレクトリサービス（例えば Novell の eDirectory や Microsoft の Active Directory）に保存されます。ディレクトリ対応アプリケーションはこの DEM によって、業務過程における各種システム管理機能を自動化し、業務を高速化することができます。

LDAP

Lightweight Directory Access Protocol バージョン 3 (LDAPv3) は、オンラインディレクトリサービスにアクセスするための、業界標準プロトコルです。ディレクトリはデータベースに類似していますが、より多くの記述情報を含んでいます。設定変更通知機能および、Avaya Directory Enabled Management クライアントアプリケーションを利用して、MultiVantage を LDAP データ保存と統合することで、MultiVantage および INTUITY AUDIX メッセージサーバーに対してリアルタイムで、統合されたディレクトリベースの読み出し／書き込みアクセスを行うことができます。

16 — テレコミュティングと リモートオフィス

Avaya R300 Remote Office Communicator (R300)

R300 は、遠隔地で完全な機能を利用できる、コスト効率の高い方法を提供します。R300 では直接接続されているテレフォニーの全機能を持つリモートテレフォニーが可能です。R300 により、音声およびデータは MultiVantage と遠隔地との間で同一の WAN リンクを共用できるため、音声とデータの統合アプリケーションが実現します。

R300 は、リモートサイトに簡易スイッチがあるかのように動作して、リモートの電話機をローカルアクセス/trunkに接続する製品です。VoIP および DCP、アナログ回線および/trunk接続をサポートします。また各 R300 ユニットの 12 本のリモートダイヤルアクセスデータチャネルをサポートします。1 台の MultiVantage 交換機で、複数の R300 ユニットをサポートできます。MultiVantage でサポートできるユニット台数は、MultiVantage のモデルによって異なります。

オフネット転送呼のカバレッジ (CCRON)

オフネット転送呼のカバレッジ (CCRON) 機能により、交換機外部の場所へ転送された呼を交換機に戻して、処理を続行できます。例えば、テレコミュティングする社員は、2 つのカバレッジバスを持つことができます。1 つのカバレッジバスを会社で、もう 1 つを在宅勤務中に使用すれば、その社員の会社の電話宛ての呼が自宅の電話に転送され、自宅で使用するカバレッジバスがこれを受け取ります。その社員が呼に応答しないか、または通話中の場合、呼は交換機に再び転送され、ボイスメールボックスへの転送など、続けて処理されます。

リモートコールカバレッジ機能と可変不在転送オフネット機能により、遠隔地に呼を転送することができます。これにより、会社やオンサイトのオフィスにかけられた呼を自宅のオフィスに転送することができます。呼をモニターして、転送後不応答の場合は会社や現場に戻して別の処理を行うか、あるいは呼を遠隔地 (オフネット) に残しておくように、システムを設定することができます。

再転送呼の拡張ユーザー管理（テレコミュニケーションアクセス）

再転送呼の拡張ユーザー管理（テレコミュニケーションアクセスとも言う）機能により、オンサイト、オフサイトに関係なくあらゆる場所から、最優先コールカバレッジパスや転送先内線番号の変更が可能です。例えば自宅オフィスからカバレッジパスや転送先内線番号を変更することができます。

IP エンドポイント — ロードウォリアモード

78 ページの「[IP エンドポイント — ロードウォリアモード](#)」を参照してください。

IP エンドポイント — テレコミューターモード

78 ページの「[IP エンドポイント — テレコミューターモード](#)」を参照してください。

IP Softphone

49 ページの「[Avaya IP Softphone](#)」を参照してください。

内線延長（構外）

トランクデータモジュールは、構外プライベートライン・トランクファシリティと MultiVantage とを接続します。トランクデータモジュールは、RS-232C と DCP 間の変換を行います。

156 ページの「[呼の転送](#)」を参照してください。

23 ページの「[コールベクタリング](#)」を参照してください。

リモートアクセス

許可を受けた発呼者が遠隔の場所から公衆網を介してシステムにアクセスし、その機能およびサービスを使用できる機能です。機能にアクセスする方法は多数あります。アクセス後にはシステム発信音を受信します。また、システムのセキュリティ上バリアコードをダイヤルする必要がある場合があります。

17 — テレフォニー

短縮ダイヤル

次の目的に使用できる電話番号のリストを保存できます。

- 市内、長距離、国際電話の発呼
- 機能の起動
- リモートコンピュータ装置へのアクセス

リスト番号、および該当電話番号に関連づけられた、1桁、2桁または3桁の番号をダイヤルするだけです。システムによってその番号が自動的にダイヤルされます。頻繁にダイヤルする番号は、短縮ダイヤルボタンに保存しておけば、このボタンを1回押すだけで発呼できます。

短縮ダイヤルラベリング

ソフトキー上にある短縮ダイヤル (AD) ボタンのラベリング機能により、4600、6400、8400 各シリーズおよび 2420 DCP ディスプレイ電話機ユーザーは、それらボタンのラベルを設定できます。設定されたラベルはメニュー画面に表示されます。これらのラベルは、2420 DCP および 4620 IP 電話機に設定したあらゆる AD ボタンに適用されます。

短縮ダイヤル・オンフック・プログラミング

オンフック・プログラミングにより、スピーカ付き 4600、6400、8400 各シリーズおよび、2420 DCP 電話機ユーザーは、コールアピランスが利用できればオフ・フックせずに、プログラミングモードにアクセスできます。シグナリングは DTMF から S チャネルに変化し、タイムアウト設定値を延長 (60 秒) することができます。ディスプレイの付いていない電話機には、シグナリングは DTMF のままで、現在のタイムアウト設定値 (10 秒) が適用されます。

アクティブダイヤリング

6400 および 4600 シリーズの電話機には、オンフック時ダイヤルパッド上の番号を押すと、電話機から S チャネルボタンコードが送られるダイヤリングオプションがあります。

タイムアウト設定可能コールタイマー

6400 シリーズ電話機のコールタイマー機能を拡張したものです。コールタイマー機能では、呼の応答時にタイマーを開始し、呼の切断時にタイマーを停止して、呼の接続時間を測定します。これまでのコールタイマー機能では、呼の切断後 5 秒間だけ呼の接続時間を表示していました。タイムアウト設定可能コールタイマー機能によって、ユーザーは呼の接続時間表示の長さを指定できます。

英数字ダイヤリング

[51 ページの「英数字ダイヤリング」を参照してください。](#)

内線キャンプオン (ACB)

内部のユーザーが、話中または応答のない内線電話に発呼した場合、被呼電話機が空いた時点で、自動的にコールバックされる機能です。

ユーザーが内線キャンプオンを起動すると、システムは被呼電話機をモニタします。被呼電話機が受信可能な状態になると、システムは内線キャンプオン呼を発信します。発呼者は、優先リングングを受信します。次に発呼者が受話器を持ち上げると、被呼者は最初の呼の時と同じリングングを受け取ります。

自動保留機能

オペレーターと多機能電話機ユーザーが、2 つ以上の呼を容易に切り替えられる機能です。例えば、自動保留を使用すると、2 番目の着信呼を取った場合、自動的に通話中の呼（もしあれば）を保留の状態にし、2 番目の呼を通話状態にします。この機能はシステム全体でのみ有効にできます。自動保留機能を起動していない場合には、2 番目の呼を選択すると最初の通話接続は切断されます。

Bellcore 方式発信者 ID

システムが発信者名情報を、Bellcore 方式発信者 ID をサポートする地域電話会社 (LEC) ネットワークから受け付けることができます。Bellcore 方式発信者 ID が設定されている場合、システムは発信者名情報をそのフォーマットで送出できます。次の発信者 ID プロトコルをサポートします。

- Bellcore (デフォルト) — 米国のプロトコル (212 モデムプロトコルの Bellcore 伝送プロトコル)
- V23-Bell — バーレーンのプロトコル (V.23 モデムプロトコルの Bellcore 伝送プロトコル)

ブリッジコールアピアランス — デジタル電話機

一次内線ユーザーの内線番号で発信、または受信する呼を 1 台以上の電話から処理できる機能です。ブリッジコールアピアランス (発着信) は、本来の着信先である一次内線とそれに関連するボタン番号を、別の電話機のマルチランプボタンにプログラムすることにより設定できます。この機能が最も多く使われる例は、秘書あるいはアシスタントが一次内線 (例えば管理職) への呼に応答したり処理する場合です。一次内線が呼を受信すると、この機能を設定されているすべての電話機で、ブリッジコールアピアランス (発着信) は点滅するか、あるいはベルを鳴らします。呼はこの機能を備えた電話機を持つ人なら誰でも応答することができ、一次内線ユーザーが応答するのと同様に処理することができます。ブリッジド・アピアランスの最大数は 64 です。

ブリッジコールアピアランス — アナログ電話機

アナログ電話機のユーザーがデジタル電話機上でブリッジアピアランスをすることができる機能です。

コールカバレッジ

コールカバレッジは、指定の条件にあてはまる呼を、コールカバレッジパス内の代わりの応答ポジションに自動転送できる機能です。カバレッジパスには電話機、中継台グループ、サイクリック・ハンティング（UCD）・ハントグループ、シーケンシャル・ハンティング（DDC）・ハントグループ、自動着信分配（ACD）ハントグループ、ボイスメッセージングシステム、あるいは転送された呼に応答するよう設定されたカバレッジ・アンサーグループ（CAG）を含めることができます。

可変カバレッジパス

可変カバレッジパスは、ユーザーが機能特番によってカバレッジポイントを変更できる機能です。

時刻

ユーザーが曜日および時刻に応じて、複数のカバレッジパスを持てる機能です。

呼の転送

話中／不応答転送

被呼内線が話中、または呼が設定時間内に応答されない場合に呼が転送される機能です。内線が話中の場合には、呼はただちに転送されます。内線が話中ではない場合には、着信呼は被呼内線を呼び出し、設定時間を過ぎても応答されない場合に転送されます。

可変不在転送

内線、外線番号（オフネット）、中継台または中継台グループに呼を転送できる機能です。

可変不在転送オーバーライド

転送先内線のユーザーが可変不在転送をオーバーライドして、呼を発信するか、転送元の内線に転送呼を戻す機能です。

コールパーク

ユーザーが呼を保留の状態にして、システムの範囲内で他の電話機から呼に応答する機能です。これは、ユーザーが通話中に情報を求めて別の場所へ移動する必要がある場合に便利です。また、別の電話のユーザーあるいはオペレーターからページング呼び出しを受けた後、どの電話機からでも呼に応答することが可能です。

コールピックアップ

ダイレクト・コールピックアップとともに、指定されたコールピックアップグループ内の他の電話機への呼に応答できる機能です。ダイレクト・コールピックアップ機能を使えば、MultiVantage システムのあらゆる呼がピックアップできます。この機能を使えば、近くの電話機への呼に応答するために自分の電話機から移動する必要がありません。単に設定済みの特番をダイヤルするか、コールピックアップボタンを押すだけです。

グループコールピックアップ

機能特番（FAC）とピックアップグループ番号をダイヤルし、異なるグループからの呼に応答できる機能です。例えば、セールスグループが電話に応答できないとき、マーケティンググループがセールスグループの電話に応答することができます。この機能は、異なる部門が同じフロアにあり、仕切りで区切られていない事務所に適しています。

アナログトランクからの発信者 ID (ICLID)

[91 ページの「アナログトランクからの発信者 ID \(ICLID\)」を参照してください。](#)

デジタルトランクからの発信者 ID (ICLID)

[90 ページの「デジタルトランクからの発信者 ID \(ICLID\)」を参照してください。](#)

サイクリックステーションハンティング

この機能はハントグループの「ホットシート」状態がおこらないようにします。

MultiVantage では、ハントグループ内で呼を最後に受信した内線が記録されます。別の呼を着信すると、次のアイドル状態の内線が受信し、前の呼を受信した内線に呼がまわらないようにします。他の内線がアイドル状態であるにもかかわらず、ハントグループの最初の内線だけが最も忙しいという状態はなくなります。

会議

[37 ページの「コラボレーション」を参照してください。](#)

コンサルト

コールカバレッジを介してかかってきた呼に答えた後、カバーユーザーが内密に相談するために被呼者に電話する機能です。コンサルトは例えばカバーユーザーである秘書が、カバレッジコールの本来の被呼先の上司に、発呼者と話をすることを望むかどうか尋ねる場合等に利用します。

カバレッジコールバック

カバーユーザーが、被呼者に、発呼者へ折り返し電話をするようメッセージを残すことができる機能です。

カバレッジ着信呼識別

カバレッジ・アンサーグループ（CAG）内のディスプレイ付きではないデジタル電話機ユーザーが、そのグループへの着信呼を識別できる機能です。

不応答呼の切断

あらかじめ設定した時間を経過しても応答されない発信呼を切断します。市内、市外、国際通話の発信中に、次のタイマーのいずれかが時間切れになると、交換機はその呼を切断して話中音にし、その後場合によってはハウラー音を発します。

- 事前ダイヤルおよびデジット間タイマー
- 発信捕捉検知タイマー
- 応答監視タイマー
- ARS 呼の種類に基づく 60、90、120 秒の不応答切断タイマー
- トランクアクセスコード宛ての呼など、呼の種類のない呼に使用される 120 秒タイマー

個別呼び出し音の設定

呼に応答する前に着信呼のタイプを判別できるように、電話機の呼び出し音を設定したり、アラートリングを起動させる機能です。この機能は **Distributed Communications System**（分散通信システム）（DCS）環境でも、単一システムの個別呼び出し音の設定機能と同様に機能します。

デフォルトでは内線呼は 1 バースト、外線呼は 2 バースト、優先呼は 3 バーストのリングパターンで識別しますが、パターンは設定変更できます。

拡張短縮ダイヤル

各システムに 1 つの拡張番号を提供することにより短縮ダイヤルを拡張します。拡張番号のリストには、あらゆる番号やダイヤルアクセスコードを含むことができます。システム管理者は、グループ番号リスト、システム番号リスト、拡張番号リストに特権を指定します。特権リストを使用すれば、制限されている番号にアクセスできます。（例えば、長距離アクセス権がない電話機を、指定された長距離番号にアクセスできるようプログラムできます。）

拡張電話機ディスプレイ

拡張電話機ディスプレイ機能で、MultiVantage ソフトキーおよびディスプレイ電話機に表示したい文字セットを選択できます。標準のローマ字セットに加えて、カタカナまたは大抵の欧州言語で使用される文字のいずれかを選択できます。

ゴーツーカバー機能

ある内線に電話をするシステム内のユーザーが、その電話をカバレッジに直接送信できる機能です。

保留

通話中の呼を一時的に中断し、電話機を別の用途に使用して、また元の呼に戻ることができる機能です。

インターカム — 自動応答

インターカムコールへの自動応答は、インターカムグループ内のインターカム呼に、インターカムボタンを押さないで応答できる機能です。インターカムコールへの自動応答は、内蔵スピーカ、ヘッドホンまたは外部スピーカフォンの付いたデジタル電話機、BRI 電話機、またはハイブリッド電話機で動作します。

インターナル・オートマチック・アンサー

特定の電話機が、着信内線通話に自動的に応答できる機能です。この機能はスピーカフォンまたはヘッドセットが付いている電話機での使用のために用意されています。電話機が未使用状態の場合に、インターナル・オートマチック・アンサー機能ボタンを押すだけで、呼に自動的に応答できます。内線および Distributed Communications System (分散通信システム) (DCS) の呼にオートマチックアンサーを使って応答できます。ただし、オペレーター宛の外線通話に応答するためにオートマチックアンサーを使うことができるのはオペレーターだけです。

リダイヤル

最後にダイヤルした番号を自動的にリダイヤルできる機能です。システムは、呼が短縮ダイヤル（AD）あるいは手動でダイヤルされたかにかかわらず、最後にダイヤルされた番号の先頭 24 桁を保存します。ユーザーがリダイヤルボタンを押すかリダイヤル機能特番をダイヤルすると、最後にダイヤルされた番号に呼が再発呼されます。

ローカル呼タイマー・オートマチック スタート／ストップ

6400 シリーズ電話機では、呼を着信するとローカルタイマーが自動的にスタートします。呼が終了すると、タイマーは自動的にストップします。呼が保留にされるとタイマーは作動し続けますが、表示はされません。呼の保留が解除されると、トータルの経過時間が表示されます。

長時間保留警告

呼が一定の時間を超えて保留されている場合、電話機に可視および可聴警報が送られます。電話の受話器が下りている場合、可視および可聴警告の両方が使用されます。電話がオフ・フックになっている場合には、「優先リングング」が使用されます。これはシステムレベルのオプション機能です。

マニュアル・オリジネイティング・ラ インサービス

アナログ電話ユーザーがハンドセット（受話器）を持ち上げると、自動的にオペレーターに接続される機能です。オペレーターの番号は短縮ダイヤルリストに保存されています。電話機ユーザーがハンドセット（受話器）を持ち上げると、ホットラインサービス機能を使ってシステムは自動的にオペレーターへ呼を迂回します。

ミスオペレーション処理機能

ミスオペレーションが発生した場合の呼処理を定義します。ミスオペレーションとは、呼を制御しているステーションが受話器を下ろした際に、その呼が保留のままになることです。

例えば、以下のいずれかの状態でミスオペレーションが発生することがあります。

- 機能操作中その操作が完了する前に受話器を下ろした場合（転送のように受話器を下ろすと操作が完了する場合があります）。例えば、ユーザーが呼を保留して呼の転送を開始し、無効な内線番号をダイヤルした後に受話器を下ろすとミスオペレーションが発生します。
- 中継台が呼を保留している間にシステムがナイトサービスに入った場合。

システム管理者は標準ミスオペレーション処理を変更して、誰にも助けを求める方法がないミスオペレーションが発生した後外部の発呼者がずっと保留された状態にならないよう、またシステムから切断（ドロップ）されないように設定できます。

⇒ 注記:

この機能を必要とするのはフランスとイタリアのみですが、機能をオンにしていれば、どこでも使用できます。

コールアピアランスボタン優先指定

選択されたアピアランス上で発呼あるいは応答を行うことができる機能です。リングングアピアランス「優先」は、ユーザーがハンドセット（受話器）を持ち上げると、ユーザーを着信リングング呼に自動的に接続します。「アイドルアピアランス優先」は、自動的にユーザーを空きアピアランスに接続します。「プレセクション」を使えば、手動でユーザーがアピアランスを選択することができます。例えば、ユーザーが保留された呼と再び通話する、あるいは機能を起動する場合に、プレセクションが使用されます。また、プレセクションは、機能ボタンと一緒に使うことができます。例えば、短縮ダイヤル（AD）ボタンが押されると、コールアピアランス（発着信）が自動的に選択されます。そして、ユーザーが5秒以内にハンドセット（受話器）を持ち上げると、呼は自動的に発信されます。プレセクションオプションは他の2つの優先オプションより優先されます。

ナイトサービス

ナイトサービスには次の5つの機能があります。

- ハントグループ・ナイトサービス。オペレーターまたはスプリットスーパーバイザーが、ハントグループまたはスプリットをナイトサービスモードに割り当てる機能です。ハントグループへのすべての呼は、ハントグループの指定されたナイトサービス内線に転送されます。ユーザーがハントグループ・ナイトサービスを起動すると、関連するボタンのランプが点灯します。
- 夜間中継台サービス。主中継台および昼間の中継台に対するすべての呼を夜間中継台にまわす機能です。ユーザーが夜間中継台サービスを起動すると、各オペレーターのナイトサービスボタンが点灯し、キューにあるオペレーター宛てのすべての呼（および待機中の呼）が、夜間中継台に転送されます。この機能を起動および起動停止にするには、通常、主中継台または指定されたコンソールのナイトボタンを押します。
- ナイトステーションサービス。オペレーターへの着信呼を指定された内線に転送する機能です。オペレーターは、稼働中の夜間中継台がない場合に、主中継台のナイトボタンを押してナイトステーションサービスを起動できます。ナイトステーションが話中の場合には、呼（緊急中継台呼を含む）は話中音を受信します。こうした呼は中継台のキューには入りません。
- 夜間代理応答（TAAS）。オペレーターが非番の時に、他の電話機が呼に応答するように指定されていない場合、電話機ユーザーがオペレーターへのすべての着信呼に応答できる機能です。着信呼は、ゴング、ベルまたはチャイムを起動します。電話機のユーザーは特番をダイヤルして呼に応答します。
- トランクグループ・ナイトサービス。オペレーターまたは指定された電話機ユーザーが、個別にトランクグループを、またはすべてのトランクグループをナイトサービスモードに割り当てることができる機能です。個別にトランクグループ・ナイトサービスに割り当てられた特定のトランクグループは、個別トランク・ナイトサービスモードになります。このトランクグループに入ってくる呼は、指定されたナイトサービス内線に転送されます。他のトランクグループへの着信呼は通常どおりに処理されます。

拡張ナイトサービス

MultiVantage によって、ボイスメールシステム（VMS）にナイトサービス中であることが知られるので、ボイスメールシステムでは営業時間外に異なる対応、呼処理を行うことができます。例えば、営業時間外には録音されたメッセージを流すよう、ボイスメールシステムを設定することもできます。この機能拡張は、モードコード・ボイスメール・インタフェースを介して行われます。

パーソナルリングング

特定の電話機のユーザーが、本人への呼び出し音を一意に識別できる機能です。各ユーザーは、多数のリングングパターンから 1 つを選択することができます。8 つのリングングパターンは、3 つのトーンの異なる組合せから成るトーンのシークエンスです。同じエリア内で接近して働いているユーザーは、自分への呼を特定するために、各々異なるリングングパターンを指定することができます。

優先電話

特有のシグナルを使って別の電話機を鳴らして、着信呼にただちに対応する必要があることを被呼者に知らせる機能です。被呼者はそれに従って呼を処理できます。優先電話を起動するには、優先電話特番をダイヤルするか機能ボタンを押した後、内線番号を入力します。必要なサービスクラスが電話機に設定されている場合にのみ、優先電話を使用できます。

プルトランスファー

最初の被呼者 **または** 保留された呼の転送先のうち **どちらか** から転送を完了できる機能です。この機能は、呼処理に適した人に話者を接続するのに便利です。オペレーターの手援は必要なく、呼をリダイヤルする必要もありません。サテライトのワークステーションとは TGU/TGE トランクを介してインタフェースし、TGU/TGE トランクを使用する呼に常に使用できます。

リコールシグナリング

リコールシグナリング機能により、アナログ電話機のユーザーは、呼を保留し、電話機を別の通話に使用して、また元の呼に戻ることができます。

ディクテーションアクセス

リモートアクセスユーザーと着信専用線トランクユーザーを含む電話機ユーザーが、ディクテーション装置にアクセスできる機能です。ディクテーション装置には特番あるいは内線番号をダイヤルすることによりアクセスできます。スタート/ストップ機能は音声あるいはダイヤルでコントロールすることができます。初期起動や再生などの他の機能は追加ダイヤルコードによって制御できます。

リセットシフトコール

ダイヤルした番号が完全話中でカバレッジがない場合、またはダイヤルした番号とカバレッジの両方が完全話中の場合、入力した最後の数字を置き換えることができます。これによって、受話器を下ろしてリダイヤルする代わりに、別の内線番号に発呼できます。リセットシフトコールは電話機間の（内線）呼、およびプライベートネットワーク呼のために起動する機能です。プライベートネットワークトランクは帯域外のシグナリングを使って話中信号を送らなければなりません。

リングバック・キューイング

すべてのトランクが話中である時、呼を順番のあるキュー（ファースト・イン/ファースト・アウト）の中に入れます。発呼を行おうとしている電話機ユーザーは、トランクが利用できる状態になった時自動的にコールバックされ、その際に目安となる3回のバースト信号音を聞きます。

リングカットオフ

デジタル電話機のユーザーが、可聴リングング信号のオン/オフを行うことができる機能です。可視警報は、この機能の影響を受けません。この機能が有効な場合に電話機で鳴るのは、優先（3 バースト）リングング、転送通知、インターカムリングおよびマニュアル・シグナリングだけです。内線通話および外線通話は呼び出し音を発しません。

リングング — 呼び出し音の設定

4 種類の呼び出し音のうちのいずれかを、電話機の各コールアピアランスに手動または自動で割り当てる機能です。コールアピアランスに割り当てた処理は、自動的にそのブリッジコールアピアランスにそれぞれ割り当てられます。

呼び出し音オプション

デジタル電話機に別々のパターンの呼び出し音を設定できます。この機能で主に、オフ・フック状態の電話機にかかる呼、またはアイドル状態でアクティブなCALLMASTER 電話機にかかる呼、などの呼び出し音を設定します。

離席機能 (Send All Calls)

割り当て済みのコールカバレッジ転送基準に関係なく、ユーザーが一時的にすべての着信呼をカバレッジに転送することができる機能です。カバーユーザーは、一時的に自分の電話機をカバレッジパスから外すことができます。この機能は、電話機上のボタンまたは特番を使用して起動および起動解除することができます。

スペシャルダイヤルトーン

アナログ電話機が呼を受信できないときに、スペシャルダイヤルトーンを再生する機能を提供します。可変不在転送、話中／不応答転送、離席機能または着信拒否などの機能が電話機で起動しているとき、スペシャルダイヤルトーンは呼を受信できないことを知らせます。

話中転送 (ステーションハンティング)

話中の内線にかかった呼を別の内線に迂回します。話中転送を使用するには、被呼内線が話中の場合に呼を迂回させる順番を制御する話中転送チェーンを作成します。チェーン内の各内線からリンクできるのはすぐ次の内線だけです。ただし、1つの内線へリンクするのは何台の内線からでもできます。

カバレッジ前のステーションハンティング

この機能は、話中転送 (ステーションハンティング) をコールカバレッジより優先させます。カバレッジ前のステーションハンティングは、話中の内線への呼がカバレッジに行く前に話中転送プロセスを行うようにします。ハントグループのすべての内線が話中である場合には、呼はカバレッジパスに行きます。

ステーションセルフディスプレイ

ユーザーがオフフックの状態で機能特番をダイヤルしたとき、またはオンフックの状態ですべて「Inspect」ボタンを押したときに、その使用している電話機の内線番号を表示します。ユーザーがダイヤルを始めると、ダイヤルした番号が表示されます。この機能は、仕事中デスクを移動する人には便利です。メンテナンス管理者が、内線番号が正しく設定されていることを確認するためにも使用する機能です。

アナログ内線共有

ユーザーは、複数、個別、内線共有の内線を1台の物理的な電話機に割り当てることができます。この物理的な電話機はアナログ式で、ローカル交換機に接続されている必要があります。各内線共有の番号について、着信呼の宛先である内線番号を特定できる独特の呼び出し音パターンを、システム管理者が設定できます。例えば大学の寮のルームメイト3人が共用している1台の電話機に、3つの内線共有の番号をそれぞれ別々の呼び出し音パターンにして割り当てることができます。この機能は着信呼に対してのみ有効で、発信呼はすべて物理的な内線番号に対応します。

電話機ディスプレイ

デジタル電話機ユーザーに呼とメッセージに関する最新情報を提供します。この情報はディスプレイ付きの電話機に表示されます。表示される情報は、ユーザーが選択するディスプレイモードにより異なります。多くの呼で、応答するかどうかを判断する基準にできる情報が表示されます。

ユーザーは、英語（デフォルト）、フランス語、イタリア語、スペイン語の4ヶ国語から、ディスプレイメッセージの言語を選ぶことができます。また、メッセージを5番目の言語で表示するようにシステム設定することも可能です。ディスプレイメッセージの言語は各ユーザーが選択します。

電話機個別機能設定

電話機個別機能設定は、使用する電話機の機能ボタンをユーザーがプログラムできる機能です。

一時的ブリッジアピランス

同時着信音グループ（TEG）あるいは個人用局線グループ（PCOLG）のデジタル電話ユーザーが、既存のグループコールにブリッジすることができる機能です。呼がコールピックアップ機能を使用して応答された場合、最初の被呼者はその呼へブリッジすることができます。また、被呼者が応答可能となる前にカバレッジに転送された呼にも被呼者はブリッジできます。

同時着信音グループ

着呼があったときに、同時に最高 4 台の電話機のベル（可聴あるいは無音アラート）を鳴らすことができます。グループ内のどのユーザーでも呼に答えることができます。どの電話機もグループメンバーとして設定することができます。ただし、ランプをもつ機能ボタンを割り当てることができるのは、デジタル電話機だけです。機能ボタンにより、発呼のためではなく、現在の呼への応答あるいはブリッジのためにユーザーは同時着信音グループ（TEG）コールアピランス（発着信）を選ぶことが可能です。例えば、大型店舗のある部門に 3 台の電話があるとします。課の中の誰でも呼に答えることができます。その呼に対応するのに最も適切な販売員が、その呼にブリッジすることができます。

時刻迂回機能

ARS および AAR 呼の最も経済的な迂回方法です。この迂回は、発呼の時刻と曜日に基づきます。各曜日につき 1 日最高 6 回まで変更できる、最高 8 つの TOD（時間別）迂回計画を設定できます。

これにより、特定の曜日および特定の時刻に安い電話料金を利用することができます。また、異なる時間帯に拠点がある会社は、時刻または曜日に応じて安い料金の場所を利用できます。この機能を利用して、オフィスが閉まっている間パターンを変更して不正な呼を低減あるいは排除することもできます。

転送

電話ユーザーがオペレーターを介さずに、外線通話あるいは内線通話をシステム内の他の電話に渡すことができる機能です。この機能は呼を処理するのに適した人に発呼者を接続するのに便利です。

転送の中止

ユーザーがアイドルでないラインアピランスを押すことによって、転送を中止できる機能です。転送中の呼は、転送タイプの保留から解除され、従来の保留にされます。交換機で「ハングアップによる転送」が起動されていない場合、受話器を下ろすと（オンフック状態になると）転送は中止されます。これはシステムレベルのオプション機能です。

転送 — 発信トランクから発信トランクへ

ユーザーまたはオペレーターが2つ以上の発信トランクコールを発呼し、次にそれらのトランクコールと一緒に転送することができる機能です。転送操作は最初のユーザーを接続から切り離し、発信トランクを会議させます。あるいは、制御している話者が発信トランクとの電話会議を設定してから会議から抜けて、発信トランクだけを会議に残すこともできます。これはトランク間転送のオプションの拡張方法であり、注意深く管理および使用することが必要です。DCS トランクターンアラウンド（トランクの発着信切替）の方が、この機能より安全な方法であると考えられます。

転送呼返し

応答されない転送呼を転送者に返します。転送呼返しは優先警告シグナルを使い、電話機のディスプレイは「rt」を表示して、転送先で応答されずに呼が返されたことを示します。

ハングアップによる転送

転送ボタンを再び押すかわりに受話器を下ろす（ハングアップ）ことによって呼を転送する機能を提供します。転送ボタンを押し、転送先の電話番号をダイヤルし、受話器を下ろします。これはシステムレベルのオプション機能です。従来のように、転送ボタンをもう一度押して呼を転送することもできます。

トランク間転送

オペレーターあるいは電話ユーザーが、着信トランクコールを発信トランクコールに接続できる機能です。この機能は、システム外の発呼者が、ユーザーあるいはオペレーターに電話をかけて、別の外部の番号へ転送を頼む場合に特に便利です。例えば、出張中の職員が外から電話をかけて、その呼を別の場所に転送してもらうことができます。切断監視が行われない局用交換機トランクからの着信呼が、発信トランクや切断監視が行われない他の局用交換機着信トランクへ転送されて呼の行方がわからなくなることがないように、システムが制御しています。

トランク・フラッシュ

トランク・フラッシュを使うと、多機能電話機または中継台の機能ボタンをフラッシュボタンとして割り当てることができます。トランク（トランク・フラッシュの有効設定が前提条件）との接続中にこのボタンを押すと、システムは接続トランクを介してフラッシュ信号を送信します。

トランク・フラッシュ機能によって、MultiVantage が接続されている局用交換機カスタムサービスに、多機能電話機からアクセスできます。これらのサービスは会議や転送などの電子的機能で、トランクコール通話中のシステム電話機から、一連のフラッシュ信号およびダイヤル信号によってアクセスします。また、このトランク・フラッシュ機能によって、システムに接続されているトランク回線数を減らすことができます。イタリアおよび英国で使用されている「Digit 1 as Flash（1をフラッシュとして使用）」は、このアプリケーションではフラッシュボタンとしては機能しません。

索引

数字

- 3 者会議 , 38
- 6 者会議 , 38
- 802.1p/Q , 98
- 2420 DCP デジタル電話機 , 47, 77
- 4600 シリーズインターネットプロトコル (IP) 電話機 , 47, 78
- 6200 シリーズアナログ電話 , 47, 77
- 6400 シリーズ DCP デジタル電話機 , 48, 77
- tip/ring インタフェースモジュール , 48, 77
- 8400 シリーズ DCP デジタル電話機 , 48, 77

A

- AAR. 「自動迂回機能」を参照
- AAR/ARS. 「自動迂回機能」を参照
- AAS. 「連続オートイン・スプリット」を参照
- ACD. 「自動着信分配」を参照
- ACTR. 「電話機の自動移設」を参照
- ACW. 「後処理」を参照
- API. 「アプリケーション・プログラミング・インタフェース」を参照
- ARS. 「自動迂回機能」を参照
- ASA. 「平均応答時間ルーティング」を参照
- ASAI (アジャнкт/スイッチアプリケーションインタフェース) , 3, 15
 - CallVisor™ , 16
 - 迂回 , 3
 - ダイレクト・エージェント・アナウンスメント , 16
 - 同時常駐 DEFINITY LAN ゲートウェイ , 16
 - トランクグループ識別 , 17
 - フレキシブルな課金 , 16
 - 保留ワークモード変更 , 17
 - ユーザー間情報 (UII) 伝達 , 17
- ASI. 「アプリケーションサーバー・インタフェース」を参照
- ATM-CES. 「非同期転送モード」の「回線エミュレーションサービス」を参照
- Attendant Position Report , 142
- AUDIX、メールボックス , 66
 - EMBEDDED , 66
 - INTUITY , 62
- AUX トランク , 83
- Avaya™ ATM WAN Survivable Processor Manager , 79, 147
- Avaya™ Business Advocate , 27
 - VuStats , 21
 - 拡張機能 , 27
 - 稼働率割当 , 28
 - 最少実稼働エージェント (LOA) , 27
 - 自動リザーブエージェント , 27
 - スキルによるコール選択オーバーライド , 27
 - ダイナミックな稼働率調整 , 27
 - ダイナミックなキューポジション , 27
 - ダイナミックなしきい値調整 , 27
 - 待ち時間オーバーによるリザーブエージェント起動 , 28
 - ログイン Advocate エージェントカウント , 28
- Avaya™ Directory Enabled Management (DEM) , 149
- Avaya™ IP Agent , 49, 78
- Avaya™ IP Softphone , 49
- Avaya MultiVantage™
 - Configuration Manager , 147
 - Fault/Performance Manager , 148
 - Octel® OSIG の統合 , 103
 - PC Console , 50
 - 概要 , 1

拡張版 , 2
基本版 , 2
ベクター , 25

Avaya™ R300 Remote Office
Communicator , 151
Avaya™ Site Administration , 148
Avaya™ SoftConsole , 49
Avaya™ Unified Communication Center , 37
Avaya™ Virtual Routing , 30
Avaya™ VoIP Monitoring Manager , 93, 148
Avaya™ コールマネージメントシステム
(CMS) , 22
ATM 測定 , 22, 81
CMS への二重リンク , 22
リモートポートネットワークのための
設置場所統計 , 22
Avaya™ コンピュータテレフォニー , 3, 15
AWOH. 「架空内線」を参照

B

BCMS. 「ベーシックコールマネージメン
トシステム」を参照
Bellcore 方式発信者 ID , 57, 155
Blockage Study Report , 142
BRI. 「基本インタフェース」を参照
BSR. 「ベストサービス・ルーティング」
を参照

C

Cajun Rules , 99
Call Coverage Reports , 142
CallVisor™ASAI , 16
CAMA. 「米国局用交換機課金システム」
を参照
CAS. 「中央中継台」を参照

CCMS. 「制御チャネル・メッセージ・
セット」を参照
CDR. 「課金データ」を参照
CE マーク , vii
CES. 「回線エミュレーションサービス」
を参照
CINFO. 「呼情報転送」を参照
C-LAN. 「Control- LAN」を参照
C-LAN 毎の複数ネットワークリージョ
ン , 97, 123
CMS. 「コールマネージメントシステム」
を参照
CMS への二重リンク , 22
CO. 「局用交換機」を参照
CODEC , 98
Control-LAN (C-LAN)
複数ネットワークリージョン , 97, 123
Conversant® , 63
COR. 「接続制限クラス」を参照
COS. 「サービスクラス」を参照
Coverage Points Report , 142
CPN. 「発呼者／被呼者番号」を参照
CTI. 「コンピュータテレフォニー統合」
を参照
CWC. 「コールワークコード」を参照

D

DAPI , 3
DCS. 「Distributed Communications System
(分散通信システム)」を参照
DCS Plus , 94
DEFINITY® AnyWhere , 49
DEFINITY® ワイヤレスビジネスシステム
(DWBS) , 72
DEM. 「Avaya™ Directory Enabled
Management」を参照
DID. 「ダイレクトインダイヤル」を参照

DiffServ ,99
DIOD.「PBX ダイアルイン」を参照
Display ARP Reports ,142
Distributed Communications System (分散通信システム) ,93
ISDN-PRI D チャネルアクセス ,94
再迂回機能付き ,94
自動回路保証 ,93,141
中継台 ,6,93
 中継台間コール ,7
 直接トランクグループ捕捉 ,6,93
 ディスプレイ ,6,93
 トランクグループ制御 ,6
 プロトコルーイタリア ,58,94
DIVA.「データ・イン/音声応答」を参照
DNIS.「被呼先電話番号通知サービス」を参照
DS1.「デジタルサービス 1」を参照
DWBS.「DEFINITY® ワイヤレスビジネスシステム」を参照

E

E&M シグナリングー 連続およびパルス式 ,85,58
E1 デジタルインタフェース ,82,92
E911 ,85,132
EAS.「エキスパート・エージェント・セッション」を参照
EC500 内線 ,50,73
EMBEDDED AUDIX ,66
Emergency and Journal Reports ,143
ESM.「拡張サービスモジュール」を参照
ESM によるデータ会議 (T.120) ,44,116
ETN.「電子タンデムネットワーク」を参照

ETSI 機能 ,86
EWT.「予想待ち時間ルーティング」を参照

F

Feature Plus ,86
FIFO.「ファースト・イン/ファースト・アウト」を参照

G

GCC.「一般会議呼」を参照

H

H.248 Media Gateway 制御 ,81
H.323 トランク ,83
Hunt Group Measurements Report ,143

I

ICLID.「発信者 ID」を参照
INTUITY
 AUDIX ,62
 Conversant® ,63
 コール・アカウンティング・システム ,63
 メールボックス ,62
 ロジック ,64
 コール・アカウンティング・システム ,65
IP.「インターネットプロトコル」を参照
IP Reports ,143

ISDN

ETSI 機能 , 86

Feature Plus , 86

TN556C の NT インタフェース , 89

基本インタフェース (BRI) , 87

キューツーベスト ISDN サポート , 30

コールバイコール・サービス選択 , 85

自動端末終端点識別子 (TEI) , 85

トランク , 85

表示規制 , 89

ファシリティおよびノン・ファシリティ・アソシエイテッド・シグナリング , 86

ワイドバンドスイッチング , 89

ISDN-BRI. 「ISDN」の「基本インタフェース (BRI)」を参照

J

JTAPI , 4

L

LAI. 「ルックアヘッド・インターフロー」を参照

LAN 接続アナウンスメント (VAL) , 136

LDAP. 「Lightweight Directory Access Protocol」を参照

Lightweight Directory Access Protocol (LDAP) , 130

Linux プラットホーム時刻同期 , 146

LOA. 「最少実稼働エージェント」を参照

LWC. 「メッセージ機能」を参照

M

MFP. 「マルチ周波数パケット (MFP) シグナリング」を参照

MM エンドポイントへの～呼の転送 , 44

MMCH. 「マルチメディア呼処理」を参照

MMCX. 「マルチメディア・コミュニケーション・エクステンジ」を参照

MultiVantage™. 「Avaya MultiVantage™」を参照

N

NCR. 「Network Call Redirection」を参照
Network Call Redirection (NCR) , 33

O

Octel® 統合 , 68, 103

P

Packet Error History , 143

PASTE , 33

Path Replacement with Path Retention , 105

PBX ダイヤルイン (DIOD) , 84, 92

PCOL. 「個人用局線」を参照

PMS. プロパティ・マネージメント・システム (ホテル用) (PMS)

PNA. 「プライベート・ネットワーク・アクセス」を参照

PNC. 「ポートネットワーク接続」を参照
Port Network and Link Usage Report , 143

PRI. 「一次群インタフェース」を参照
Processor Occupancy Report , 143

PSA.「パーソナル・ステーションアクセス」を参照
PSTN.「公衆電話網」を参照

Q

QoS , 98
802.1p/Q , 98
Cajun Rules によるインテグレーション , 99
DiffServ , 99
RSVP , 100
VoIP の～ , 99
エンドポイントへの～ , 100
コード , 98
呼制御 , 99
シャフリングとヘアピン接続 , 100
ダイナミックジッターバッファ , 99
QSIG , 86
Avaya MultiVantage™ と Octel® の統合 , 103
Path Replacement with Path Retention , 105
VALU , 106
コールカバレッジ , 106
コールカバレッジと CAS , 107
識別呼び出し , 107
概要 , 101
可変不在転送 (迂回転送) , 102
完了呼 , 101
基本 , 101
コールオファー , 102
呼独立シグナリング接続 (CISC) , 102
個別動作パス再接続機能 , 106
サブリメンタリーサービスと再迂回機能 , 106

接続制限クラス (COR)
中継台ディスプレイ , 103
中央中継台 (CAS) , 103
PRI による RLT エミュレーション , 103
中継台リターンコール , 103
優先キュー , 103
転送 , 102
名前/電話番号識別 , 104
パス保持機能付きパス再接続機能 , 105
被呼者名 ID , 103
ボイスメールに接続後のパス最適化 , 105
メーカー特有情報 (MSI) , 104
メッセージ・ウェイトイング・ランプ (MWI) , 104
メッセージ機能 (LWC) , 103
QSIG/DCS
ボイスメール接続 , 68, 94, 105
メッセージ機能 (LWC) , 65

R

R300 , 151
Recent Change History Report , 143
Refresh Route Reports , 143
Remote Office Communicator (R300) , 151
RLT.「リリースリンクトランク」を参照
Route-to DAC 呼における VDN の表示 , 25
RSVP , 100

S

SREPN. 「サバイバルリモート拡張ポートネットワーク」を参照
Suite Check-in , 55
Summary Report , 143
SVC. 「スイッチドバーチャルサーキット」を参照
SVN. 「セキュリティ違反通知」を参照

T

T.120 , 44, 116
T1 デジタルインタフェース , 82, 92
Tandem Traffic Report , 143
TAPI 「テレフォニー・アプリケーション・プログラミング・インタフェース」を参照
TN556C , 89
TN556C の NT インタフェース , 89
TN787 , 44, 116
TN2501AP アナウンスメント基板 , 136
Traffic Reports , 143
TransTalk 9000 デジタルワイヤレスシステム , 75
Trunk Group Detailed Measurements , 143
TSAPI , 4
TTC Q931a 専用線プロトコルのサポート — 日本 , 59, 89
TTL. 「ターミナルトランスレーションの初期化」を参照

U

UDP. 「ユニフォーム・ダイヤルプラン」を参照
UDS1 基板
 エコーキャンセル機能付き , 82, 91
UNIX プラットホーム
 時刻同期 , 146
UUI. 「ユーザー間情報」を参照

V

VAL. 「LAN 接続アナウンスメント」を参照
VDN. 「ベクターディレクトリ番号」を参照
VIAS. 「ビジュアリー・インペアド・アテンダント・サービス」を参照
VIP モーニングコール , 55
Voice Announcement over LAN (VAL) Manager , 136, 148
VRI. 「音声応答インテグレーション」を参照
VuStats , 21
 サービスレベル , 21
 ログイン ID , 21

W

WAN スペアプロセッサ (WSP) , 80, 123
WSP. 「WAN スペアプロセッサ」を参照

X

- Xiox Call Accounting , 55
- X-Station Mobility , 73
 - クラスタ ID 管理 , 72
 - 無線コントローラ容量の増加 , 72

あ

- アクセス
 - 中継台への～ , 5
 - プライベートネットワーク , 94
- アクセス・セキュリティ・ゲートウェイ , 125
- アクティブダイヤリング , 153
- 後処理 (ACW) , 26
- アナウンスメント , 135
 - LAN 接続アナウンスメント (VAL) , 136
 - Voice Announcement over LAN (VAL) Manager , 136, 148
 - 複数保留音源 , 135
 - 保留音アクセス , 136
 - 録音アナウンスメント , 136
- アナログ
 - CAMA - E911 トランクグループ , 132
 - 電話機
 - 6200 シリーズ , 47, 77
- アナログ内線共有 , 167
- アプリケーションサーバー・インタフェース (ASI) , 41, 113
- アプリケーション・プログラミング・インタフェース (API) , 3
 - DAPI , 3
 - JTAPI , 4
 - TSAPI , 4

い

- イタリアの Distributed Communications System (分散通信システム) プロトコル , 94, 58
- 一次群インタフェース (PRI) , 85
- 一時的ブリッジアピアランス , 168
- 一般迂回機能 , 119
- 一般会議呼 (GCC) , 44, 116
- インターカム
 - 自動 , 45
 - 自動応答 , 45, 160
 - ダイヤル (発信音) , 46
- インターナル・オートマチック・アンサー , 160
- インターネットプロトコル (IP) , 78, 81, 82, 95
 - Softphone , 49, 78, 152
 - 電話機
 - 4600 シリーズ , 47, 78
 - トランク , 82
 - 非同期リンク , 110, 144
 - ポートネットワーク接続 (PNC) , 81
- インテグレーション、Cajun Rules による , 99
- インテリジェントネットワーク , 93
- イントルージョン (コールオフアー) , 8

う

- ウィスパーページ , 46
- 迂回
 - ASAI , 3
 - 機能 , 117

え

英数字ダイヤリング , 51, 154
エージェントのリモートログアウト , 33
エージェントログイン ID の複製 , 29
エキスパート・エージェント・セクション (EAS) , 29
 キューツーベスト ISDN サポート , 30
 スキルの追加と削除 , 29
 スキルベース・ルーティング , 29
エコーキャンセル機能付き基板 , 82, 91

お

応答検出 , 120
オートスタートおよび非スプリット , 10
オートマチックアンサー
 インターナル , 160
オールタネイト・オペレーション・サ
 ポート・システムのアラーム , 126
オールタネイト・ファシリティ制限レベ
 ル , 117, 125, 135
オプションソフトウェア , 2
オペレーターへのダイヤルアクセス , 5
音声応答インテグレーション , 35
オンフック・プログラミング , 153

か

会議 , 37, 158
 3 者 , 38
 6 者 , 38
 インターカムコールへの自動応答 , 45
 ウィスパーパーページ , 46
 会議／転送表示プロンプト , 38
 グループ受話 , 38
 グループページング , 45

 コードコーリングアクセス , 39, 45
 参加者の選択表示、切断 , 40
 自動インターカム , 45
 スピーカ・ページング・アクセス , 46
 ダイヤルインターカム , 46
 ダイヤルトーン無しの場合 , 39
 中継台 , 8
 転送一切り替え／スワップ , 38
 ハングアップによる会議中止 , 37
 保留／保留解除 , 39
 マニュアル・シグナリング , 46
 マルチメディア , 44, 116
 ラインアピランス選択による場合 , 39
会議／転送一切り替え／スワップ , 38
会議／転送表示プロンプト , 38
回線エミュレーションサービス (CES) ,
 81
回線交換 , 77, 80, 82
回線毎の CPN 制限 , 130
外部装置アラーム , 141
外部装置ルーティング , 20
概要
 Avaya MultiVantage™ , 1
 課金データ (CDR) , 41, 113, 139
 架空内線 (AWOH) , 71, 135
 拡張サービスモジュール (ESM) , 41, 44,
 113, 116
 拡張情報転送 , 30
 拡張短縮ダイヤル , 159
 拡張電話機ディスプレイ , 160
 拡張トランクアクセス , 108
 拡張ナイトサービス , 164
 拡張版 Avaya MultiVantage™ , 2
 拡張ベクタールーティング , 24
 可聴音メッセージウェイティング , 61
 カテゴリー A 製品 , 2
 カテゴリー B 製品 , 2
 稼働率割当 , 28
 カバレッジコールバック , 158

カバレッジ着信呼識別 , 158
カバレッジ前のステーションハンティング
グ , 166
可変カバレッジパス , 156
可変長 PING , 101, 146
可変長サブネットマスク (VLSM) , 101,
146
可変不在転送
迂回転送 , 102
オーバーライド , 156
オールコール , 156
話中／不応答 , 156
可変ロスプラン , 57
管理
呼 , 21
プロパティ , 54
完了呼 , 101

き

規格
電磁適合性 , iv
基本インタフェース (BRI) , 85
基本版 Avaya MultiVantage™ , 2
キューイング
音声アナウンス付き , 44
マルチスプリット , 31
キュー状態表示 , 31
キューツーベスト ISDN サポート , 30
局用交換機 (CO) , 83, 92
緊急事態通報
中継台への , 11, 131
デジタル電話機への , 131
デジタルポケットベルへの , 130
緊急時中継台アクセス , 132
緊急電話 , 85, 132

く

クラスレスドメイン間ルーティング
(CIDR) , 97, 140
グループコールピックアップ , 157
グループ受話 , 38, 48
グループペーjing , 45

け

揭示板機能 , 66, 138

こ

呼
アカウンティング , 63
迂回機能 , 119
切断 , 159
通話料金 , 138
転送 , 156
発信 , 10
モニタリング , 11
ご意見 , xxxiv
公衆電話網 (PSTN) , 33
公衆網での優先電話 , 59
公衆網ネットワークと接続 , 90
ゴーツーカバー機能 , 160
コードコーリングアクセス , 39, 45
コールアカウンティング
INTUITY , 63
INTUITY ロジック , 65
Xiox , 55
コールアピアランスボタン優先指定 , 162
コールウェイティング , 8
コールオフアー , 102

コールカバレッジ , 69, 106, 156
 可変カバレッジパス , 156
 時刻 , 156
 ～と CAS , 107
 コールクラシファイア基板 , 120
 コールセンター , 15
 メッセージング , 23
 リリースコントロール , 20
 コールパーク , 157
 コールバイコール・サービス選択 , 85
 コールピックアップ , 157
 グループコールピックアップ , 157
 コールプロンプティング , 23
 コールセンター・メッセージ , 23
 データ・イン/音声応答 (DIVA) , 23
 データコレクション , 23
 コールベクター , 23
 拡張ベクタールーティング , 24
 平均応答時間 (ASA) ルーティング , 24
 予想待ち時間 (EWT) ルーティング , 24
 コールベクタリング
 VDN 用接続制限クラス (COR) , 25
 ホリデーベクタリング , 25
 コールマネージメントシステム (CMS)
 ATM 測定 , 22, 81
 コール・ルーティング , 117
 コールワークコード (CWC) , 26
 顧客が設置した装置のアラーム , 127, 140
 国外のデジタル接続性 , 85
 呼毎の CPN 制限 , 130
 呼情報転送 (CINFO) , 32
 呼処理 , 7
 個人用局線 (PCOL) , 90
 呼制御 , 99
 固定接続 (AC) , 108

呼独立シグナリング接続 (CISC) , 102
 呼の迂回 , 117
 呼のモニタリング , 11
 個別オペレーターへのアクセス , 5
 個別機能設定された電話機 , 48, 167
 個別中継台へのアクセス , 5
 個別動作パス再接続機能 , 106
 個別呼び出し音の設定 , 159
 コメント , xxxiv
 コラボレーション , 37
 コレクトコール阻止 , 58, 127
 コンサルト , 158
 コンソール
 Avaya™ SoftConsole , 49
 PC , 50
 中継台 , 48
 コンピュータテレフォニー統合 (CTI) , 15

さ

サービスクラス (COS) , 140
 サービスマーク , xxxiv
 サイクリックステーションハンティング , 158
 サイクリックステーションハントグループ , 20
 最少実稼働エージェント (LOA) , 27
 サバイバルリモート拡張ポートネット
 ワーク (SREPN) , 124
 サプリメンタリーサービスと再迂回機能 , 106

し

時間超過通知 , 10
識別呼び出し , 107
時刻 , 156
時刻迂回機能 , 119, 168
時刻同期
 LAN 経由 , 146
 Linux プラットホーム , 146
 UNIX プラットホーム , 146
システム管理 , 135
システムディレクトリ , 149
自動迂回機能 (AAR/ARS) , 41, 117
 オーバーラップ送信 , 118
 パーティショニング , 118
自動迂回機能 (AAR) , 117
自動迂回機能 (ARS) , 118
自動応答
 インターカム , 160
自動オペレーターサービス , 7
自動回路保証 , 93, 137, 141
自動選択、ダイレクトインダイヤル
 (DID) 番号 , 51
自動着信分配 (ACD) , 18
自動伝送測定システム , 137
自動保留機能 , 154
自動／マニュアルスプリット , 10
自動モーニングコール , 51
自動リザーブエージェント , 27
氏名登録 , 53
シャフリングとヘアピン接続 , 100
集中化ボイスメール
 モードコード接続による～ , 61
条件付き自動迂回機能 , 94
商標 , xxxiv
シリアルコール , 9
信頼性と存続性 , 123

す

スイッチ
 CSS (直接接続) , 79
 非同期転送モード (ATM) , 79, 81
スイッチドバーチャルサーキット
 (SVC) , 80
スキルによるコール選択オーバーライド ,
 27
スキルの追加と削除 , 29
スキルベース・ルーティング , 29
スケジューリング , 144
ステーションセルフディスプレイ , 167
スピーカ・ページング・アクセス , 46
スペシャルダイヤルトーン , 166

せ

制御チャネル・メッセージ・セット
 (CCMS) , 81
制限 — 制御 , 128, 144
セキュリティ違反通知 (SVN) , 128, 145
セキュリティ、プライバシー、安全対策 ,
 125
 エンドユーザー , 129
 回線毎の CPN 制限 , 130
 緊急時中継台アクセス , 132
 呼毎の CPN 制限 , 130
 接続制限 — 制御 , 132
 中継台への緊急事態通報 , 131
 デジタル電話機への緊急事態通報 ,
 131
 デジタルポケットベルへの緊急事
 態通報 , 130
 電話機ロック , 132
 バックアップアラーティング , 129
 発呼者／被呼者番号 (CPN) 制限 ,
 130

バリアコード ,129
プライバシー、自動通話割り込み
禁止 ,132
プライバシー、通話割り込み禁止 ,
132
システム管理者 ,125
アクセス・セキュリティ・ゲート
ウェイ ,125
オールタネイト・オペレーショ
ン・サポート・システムのア
ラーム ,126
オールタネイト・ファシリティ制
限レベル ,125
顧客が設置した装置のアラーム ,
127
制限 — 制御 ,128
セキュリティ違反通知 (SVN) ,
128
接続制限クラス (COR) ,127
データ制限 ,128
データプライバシー ,127
内線セキュリティコード ,129
発着信制限 ,127
ファシリティ制限レベルおよびト
ラベリングクラスマーク ,128
プライバシー — 中継台ロックアウ
ト ,126
マリシヤス・コール・トレース ,
128
接続制限 — 制御 ,132
接続制限クラス (COR) ,25, 103, 127, 139
VDN 用 ,25
中継台ディスプレイ ,103
設定
エージェントログイン ID の複製 ,29
コールマネジメント ,21
呼のモニタリング ,11
自動迂回 ,117
設置場所 ,148

プロパティ・マネージメント ,54
変更通知 ,149
センターステージ・スイッチ ,80
選択表示と切断
会議参加者の～ ,40
専用線トランク関連の～ ,90

た

ターミナルトランスレーションの初期化
(TTI) ,74, 145
対応通信デバイス ,47, 77
代替ゲートキーパー (Alternate
Gatekeeper) と登録アドレス ,96
ダイナミックジッターバッファ ,99
ダイナミックな稼働率調整 ,27
ダイナミックなキューボジション ,27
ダイナミックなしきい値調整 ,27
タイムアウト設定可能コールタイマー ,
154
タイムアウトによる擬似応答 ,120
ダイヤルアクセス
中継台への～ ,5
ダイヤルトーン無しの会議操作 ,39
ダイレクトインダイヤル (DID) ,84, 92
自動番号選択 ,51
ダイレクト・エージェント・アナウンス
メント ,16
ダイレクト・エージェントコール ,28
短縮ダイヤル ,153
オンフック・プログラミング ,153
ラベリング ,153
タンデム交換機 ,95
タンデムスルー ,95
タンデム専用線トランク・ネットワーク
(TTTN) ,95
端末終端点識別子 (TEI)、自動 ,85

ち

チェックイン／チェックアウト ,52
着信音声エンドポイント ,42, 114
着信拒否 (ホテル) ,53
着信制限内線への中継台コール ,8
中央中継台 (CAS) ,10, 103
中継台
 QSIG 中央中継台 (CAS) ,103
 イントルージョン (コールオファー) ,
 8
 オートスタートおよび非スプリット ,
 10
 会議 ,8
 緊急事態通報 ,11
 コールウェイティング ,8
 呼処理 ,7
 個人アクセス ,5
 コンソール ,48
 時間超過通知 ,10
 自動 ,7
 自動／マニュアルスプリット ,10
 シリアルコール ,9
 スプリットスワップ ,7
 接続制限クラス (COR) の中継台ディ
 スプレイ ,103
 ダイヤルアクセス ,5
 着信制限内線への中継台コール ,8
 中継台オーバーライド ,9
 直接トランクグループ捕捉 ,11
 トランクグループアクセス ,12
 トランクグループ話中／警告表示 ,12
 トランク識別 ,12
 バックアップアラートニング ,8
 ビジュアル・インペアド・アテン
 ダント・サービス (VIAS) ,13
 ベクタリング ,7
 優先キュー ,9
 予備 ,5

リコール ,5
リスト・ディレクトリ・ナンバー ,8
リターンコール ,103
リリースループ操作 ,9
ルームステータス ,6, 51
ロックアウト — プライバシー ,7
話中ランプ付内線直接選択 ,12
中継台オーバーライド ,9
中継台間コール ,7
中継台機能 ,5
中継台リコール ,5
中止、転送 ,169
長時間保留警告 ,161
直接トランクグループ捕捉 ,6, 11, 93

つ

通話料金情報 ,138

て

ディクテーションアクセス ,165
ディスプレイ ,6, 93
ディレクトリ ,149
データ
 会議 ,41, 44, 113, 116
 呼 ,51
データ・イン / 音声応答 (DIVA) ,23
データインタフェース ,108
 固定接続 (AC) ,108
 データコールセットアップ ,108
 データ制限 ,110
 データプライバシー ,109
 データホットライン ,109
 データモジュール ,109
 デフォルトダイヤリング ,110

- マルチメディア
 - MM エンドポイントへの～呼の転送 , 116
 - アプリケーションサーバー・インタフェース (ASI) , 113
 - コーリング , 113
 - 複数ポートネットワーク , 116
 - ベクターと電話機でのマルチメディア呼事前応答 , 113
 - 保留、会議、転送、切断 (ドロップ) , 116
 - マルチメディア呼処理 (MMCH) , 114
 - モデムプール , 111
 - ワールドクラス BRI エンドポイントへの課金情報通知 , 116
- データコールセットアップ , 108
- データコレクション , 23
- データ制限 , 110, 128
- データプライバシー , 109, 127
- データホットライン , 109
- データモジュール , 109
- デジタルインタフェース , 85
 - E1 , 82, 92
 - T1 , 82, 92
- デジタルサービス 1 (DS1) トランク , 82, 91
- デジタルサービス 1 (DS1) トランク , 82, 91, 92
- デジタル多重インタフェース , 84
 - ビットオリエンテッド・シグナリング , 84
 - メッセージ対応シグナリング , 84
- デジタル電話機
 - 2420 DCP , 47, 77
 - 6400 シリーズ DCP , 48, 77
 - 8400 シリーズ DCP , 48, 77
- テナントパーティショニング , 145
- デフォルトダイヤリング , 110
- テレコミュエーティングとリモートオフィス , 151
- テレフォニー , 153
- テレフォニー・アプリケーション・プログラミング・インタフェース (TAPI) , 4
- 電子タンドムネットワーク (ETN) , 94
 - トランクシグナリングとエラー回復 , 95
 - 条件付き自動迂回機能 , 94
 - トラベリングクラスマーク , 120
 - 内線番号ポータビリティ , 95
- 電磁適合性規格 , iv
- 転送 , 102, 169
 - 呼返し , 169
 - 中止 , 169
 - トランク間 , 170
 - 発信トランクから発信トランクへ , 169
 - ハングアップによる , 169
- 転送、呼 , 156
 - 可変不在転送 , 156
 - 可変不在転送オーバーライド , 156
 - 不応答 , 32
 - 話中／不応答転送 , 156
- 電話機
 - アナウンスメント , 135
 - アナログ
 - 6200 シリーズ , 47, 77
 - インターネットプロトコル (IP)
 - 4600 シリーズ , 47, 78
 - 個別機能設定 , 48, 167
 - デジタル
 - 2420 DCP , 47, 77
 - 6400 シリーズ DCP , 48, 77
 - 8400 シリーズ DCP , 48, 77
- 電話機ディスプレイ , 167
- 電話機の自動移設 (ACTR) , 71
- 電話機ロック , 132

と

同時常駐 DEFINITY LAN ゲートウェイ , 16

同時着信音グループ , 168

特殊アプリケーション , 133

トラベリングクラスマーク , 120

トランク

AUX , 83

エコーキャンセル機能 , 82, 91

H.323 , 83

ISDN , 85

PBX ダイアルイン (DIOD) , 84

PCOL , 90

アナログ

発信者 ID (ICLID) , 91, 157

インターネットプロトコル (IP) , 82

局用交換機 (CO) , 83

グループ回路 , 146

専用線 , 90

ダイレクトインダイヤル (DID) , 84

タンデム , 94

デジタル , 84

発信者 ID (ICLID) , 90, 157

デジタルサービス 1 (DS1) , 82, 91

リモートアクセス , 152

リリースリンクトランク (RLT) , 90, 103

ローカル局用 , 92

PBX ダイアルイン (DIOD) , 92

局用交換機 (CO) , 92

ダイレクトインダイヤル (DID) , 92

デジタルサービス 1 (DS1) , 92

トランク間転送 , 170

トランクグループ

アクセス , 12

回路 , 146

識別 , 17

中継台への話中／警告表示 , 12

トランクグループ制御 , 6

トランク識別

中継台による～ , 12

トランシングナリングとエラー回復 , 95

トランク接続 , 81

トランクタイプとシグナリング , 83

トランク・フラッシュ , 170

な

内線延長 (構外) , 152

内線キャンプオン , 154

内線セキュリティコード , 129, 145

内線番号ポータビリティ , 95

ナイトサービス , 163

拡張 , 164

名前／電話番号識別 , 104

名前によるダイヤリング , 52

名前／番号固定表示 , 74

に

二重化された DCP I チャネル , 61

認証 (オーソリゼーション) コード , 126, 137

ね

ネットワークからの応答監視 , 121

ネットワークサービス , 85

ネットワークと接続 , 77

ネットワークリージョン , 98

マルチロケーション対応 , 97

の

ノード番号迂回 ,119

は

パーソナル・ステーションアクセス

(PSA) ,74

名前／番号固定表示 ,74

パーソナルリング ,164

ハウスキーピングステータス ,53

パス保持機能付きパス再接続機能 ,105

バックアップアラート ,8, 129

発呼 ,10

発呼者番号／課金番号 ,139

発呼者／被呼者番号 (CPN) ,17

制限 ,130

回線毎 ,130

呼毎 ,130

発信者 ID (ICLID)

アナログトランクからの～ ,91, 157

デジタルトランクからの～ ,90, 157

発着信制限 ,127, 139

バリアコード ,129, 137

ハングアップによる会議中止 ,37

ハントグループ ,18

サイクリックステーション ,20

サイクリックステーションハンティング ,158

ひ

被呼先電話番号通知サービス (DNIS) ,28

被呼者名 ID ,103

ビジュアリー・インペアード・アテンダ

ント・サービス (VIAS) ,13

非常切替 ,123

ヒストリカルレポート ,21

ビデオ ,113

非同期転送モード (ATM) ,79, 81

Avaya™ ATM WAN Survivable

Processor Manager ,79, 147

WAN スペアプロセッサ (WSP) ,80, 123

回線エミュレーションサービス (ATM-CES) ,81

ポートネットワーク接続 (PNC) ,79

WAN による ,80

非同期リンク ,110, 144

一桁ダイヤリングと混合桁ダイヤリング ,54

表示規制 ,89

表示言語の設定変更 ,57

表示と切断

会議 ,40

ふ

ファースト・イン／ファースト・アウト (FIFO) ,30

ファームウェアのダウンロード ,142

ファシリティおよびノン・ファシリ

ティ・アソシエイテッド・シグナリング ,86

ファシリティ制限レベルおよびトラベリングクラスマーク ,128, 141

ファシリティテストコール ,141

不応答呼の切断 ,159

不応答理由コード (PSA 非割り当て電話機) ,74

複数呼処理機能 (強制) ,31

複数スプリットキューイング ,31

複数保留音源 ,32, 135

複数ユーザーの同時使用 ,140

プライバシー
自動通話割り込み禁止 , 132
中継台ロックアウト , 7, 126
通話割り込み禁止 , 132
プライベート・ネットワーク・アクセス
(PNA) , 94
プライベート・ネットワークと接続 , 77
ブリッジコールアピアランス
アナログ電話機 , 155
デジタル電話機 , 155
プルトランスファー , 164
フレキシブルな課金 , 16, 92
プロパティ・マネージメント・システム
(PMS)
インタフェース , 54
付加番号の挿入／削除 , 54

へ
ヘアピン接続 , 100
ベアラチャネル不要の IP ベースのベスト
サービス・ルーティング (BSR) ポーリ
ング , 24
平均応答時間 (ASA) ルーティング , 24
米国局用交換機課金システム (CAMA) ,
85, 132
ベーシックコールマネージメントシステ
ム (BCMS) , 21
レポート , 21
ページング・アクセス
スピーカ , 46
ベクター起動型モニタリング , 34
ベクターディレクトリ番号 (VDN) , 25
Route-to DAC 呼における VDN の表
示 , 25
エージェント応答モニタ , 34
オリジナルアナウンスの , 26

カバレッジパスの , 26
返送先 , 26
ベクタリング , 23
中継台 , 7
ホリデー , 25
ベストサービス・ルーティング (BSR) ,
24
部屋番号ダイヤリングプラン , 54

ほ
ボイスメール接続 , 105
QSIG/DCS , 68, 94
ボイスメール統合 , 41
ボイスメールに接続後のパス最適化 , 105
ボイスメッセージ再生 , 68
ボイスメッセージングおよびコールカバ
レッジ , 69
放棄呼サーチ , 20
ポートネットワーク接続 (PNC)
ATM , 79
WAN による , 80
インターネットプロトコル (IP) , 81
ポートネットワークとゲートウェイ接続 ,
79
ホテル , 51
ホリデーベクタリング , 25
保留 , 160
保留音アクセス , 136
保留、会議、転送、切断 (ドロップ) , 44
保留／保留解除
会議 , 39
保留ワークモード変更 , 17
本書について , xxxiii
ご意見 , xxxiv
対象読者 , xxxiii
本書の内容 , xxxiii
目的 , xxxiii

ま

毎朝のモーニングコール , 52
 待ち時間オーバーによるリザーブエー
 ジェント起動 , 28
 マニュアル・オリジネーティング・ライ
 ンサービス , 161
 マニュアル・シグナリング , 46
 マニュアル・メッセージ・ウェイティン
 グ , 65
 マリシャス・コール・トレース , 128, 144
 ETSI PRI の , 128
 ロギング , 144
 マルチ周波数パケット (MFP) シグナリ
 ングーロシア , 59, 89
 マルチスプリットキューイング , 31
 マルチメディア: 「マルチメディア・コー
 リング」を参照
 マルチメディア・コーリング
 MM エンドポイントへの～呼の転送 ,
 44, 116
 アプリケーションサーバー・インタ
 フェース (ASI) , 41, 113
 音声アナウンスメント付きキューイン
 グ , 44
 音声とビデオ , 41
 拡張サービスモジュール (ESM) , 41,
 44, 116
 データ会議 , 41
 ESM による (T.120) , 44, 116
 複数ポートネットワーク , 116
 ベクターと電話機でのマルチメディア
 呼事前応答 , 41, 113
 保留、会議、転送、切断 (ドロップ) ,
 44, 116
 マルチメディア呼処理 (MMCH) , 42, 114
 マルチメディア・コミュニケーション・
 エクスチェンジ (MMCX) , 41

マルチロケーション対応 , 120
 ネットワークリージョン毎の～ , 97

み

ミスオペレーション処理機能 , 162

め

メーカー特有情報 (MSI) , 104
 メールボックス、AUDIX , 66
 メッセージ
 可聴音メッセージウェイティング , 61
 ～の確認 , 66
 マニュアル・メッセージ・ウェイティ
 ング , 65
 メッセージ・ウェイティング・ランプ
 (MWI) , 104
 メッセージ機能 (LWC) , 65, 103
 QSIG/DCS , 65
 メッセージ統合 , 61

も

モードコード
 インタフェース , 66
 集中化ボイスメール統合 , 61
 モーニングコール
 2 回呼び , 53
 VIP , 55
 確認トーンによる起動 , 55
 自動 , 51
 毎朝 , 52
 モーニングコール 2 回呼び , 53
 モデムプール , 111

モニタ機能 ,33
COR による～ ,34
VDN の～ ,34
ベクター起動型 ,34
リモート ,34
モバイル対応 ,71

ゆ

ユーザーが選択可能な VIP DID 番号 ,52
ユーザー間情報 (UUI)
公衆網上の ,34
伝達 ,17
優先キュー ,9,103
優先電話 ,164
ユニフォーム・ダイヤルプラン (UDP) ,
107

よ

容量 ,2
予想待ち時間 (EWT) ルーティング ,24
呼び出し音
オプション ,166
個別 ,159
設定 ,165
パーソナル ,164

ら

ラインアピランス選択による会議 ,39

り

リアルタイムレポート ,21

リコール ,5
リコールシグナリング ,164
リスト・ディレクトリ・ナンバー ,8
離席機能 (Send All Calls) ,166
リセットシフトコール ,165
リダイヤル ,161
リモートアクセストランク ,152
リモートポートネットワークのための設
置場所統計 ,22
理由コード ,31
料金概算、呼 ,138
リリースリンクトランク (RLT) ,90,103
PRI によるエミュレーション ,103
リリースループ操作 ,9
リングカットオフ ,165
リングバック・キューイング ,165

る

ルームステータス ,6,51
ルックアヘッド・インターフロー
(LAI) ,30
拡張情報転送 ,30
ルックアヘッド迂回機能 ,119

れ

レポート ,142
ARP 表示 ,142
インターネットプロトコル (IP) ,143
オペレーターパフォーマンス ,142
カバレッジポイント ,142
管理 ,21
緊急レポートとジャーナルレポート ,
143
コールカバレッジ ,142
最新変更記録 ,143

サマリー ,143
タンデムトラフィック ,143
トラフィック ,143
トランクグループ詳細測定 ,143
パケットエラー履歴 ,143
ハントグループ測定 ,143
ヒストリカル ,21
プロセッサ占有 ,143
ブロッケージスタディ ,142
ポートネットワークとリンク使用 ,
143
リアルタイム ,21
リフレッシュルート ,143
連続オートイン・スプリット (AAS) ,20

ワイヤレス ,78
X-Station Mobility ,73
話中音切断 ,58
話中確認 — 電話機／トランク ,138
話中転送 (ステーションハンディング) ,
166
話中表示 ,141
話中ランプ付内線直接選択 ,12

ろ

ローカライゼーション ,57
ローカル局用交換機トランク ,92
PBX ダイヤルイン (DIOD) ,92
局用交換機 (CO) ,92
ダイレクトインダイヤル (DID) ,92
デジタルサービス 1 (DS1) ,92
ローカル呼タイマー・オートスタート/
ストップ ,161
ログイン Advocate エージェントカウン
ト ,28
録音アナウンスメント ,136
ロシアのマルチ周波数パケット (MFP)
シグナリング ,59, 89

わ

ワールドクラス BRI エンドポイントへの
課金情報通知 ,116
ワールドクラストーン検出 ,59
ワイドバンドスイッチング ,89