



Application Notes for Configuring TechMatrix FastHelp system with Avaya Aura® Communication Manager 6.2 Using Avaya Aura® Application Enablement Services 6.1 - Issue 1.1

Abstract

このアプリケーションノートはテクマトリックス社 CRM アプリケーション"FastHelp システム"を Avaya Aura® Communication Manager 並びに Avaya Aura® Application Enablement Services 環境に導入する際の設定例を記載しております。また、相互接続検証試験実施時の機器構成、各製品のバージョン、確認作業内容についても記述しております。

These Application Notes describe the configuration steps required for TechMatrix Inc. FastHelp System to interoperate with Avaya Aura® Communication Manager using Avaya Aura® Application Enablement Services.

Information in these Application Notes has been obtained through DevConnect compliance testing and additional technical discussions. Testing was conducted via the DevConnect Program at the Avaya Solution and Interoperability Test Lab.

Table of Contents

1. Introduction.....	3
2. General Test Approach and Test Results.....	3
2.1. Interoperability Compliance Testing	3
2.2. Test Results	4
2.3. Support.....	4
3. Reference Configuration.....	4
4. Equipment and Software Validated	5
5. Configure Avaya Aura® Communication Manager.....	6
5.1. Verify Communication Manager License.....	6
5.2. Administer IP Services	6
5.3. Administer TSAPI CTI Link	7
5.4. Administer Feature Access Code.....	7
5.5. Administer VDN.....	8
5.6. Administer Hunt Group	9
5.7. Administer Vector.....	9
5.8. Administer Station	10
5.9. Administer Agent Login-ID.....	11
6. Configure Avaya Aura® Application Enablement Services	12
6.1. Login to OAM.....	12
6.2. Administer CTI User.....	13
6.3. Administer Local IP.....	14
6.4. Administer Switch Connection	15
6.5. Administer TSAPI Link.....	16
6.6. Verify Tlink Name	17
7. Configure StationLink	17
7.1. Edit TSLIB.INI file	18
7.2. Edit CSI_SoftPhone_System.ini file.....	18
8. Verification Steps.....	18
8.1. Avaya Aura® Communication Manager	18
8.2. Avaya Aura® Application Enablement Services.....	18
8.3. Techmatrix FastHelp.....	19
9. Conclusion	21
10. Additional References	21
11. Change History.....	22

1. Introduction

このアプリケーションノートでは、テクマトリックス社 FastHelp システムと Avaya Aura® Communication Manager 並びに Avaya Aura® Application Enablement Services との相互接続検証試験において確認した内容と結果を記述します。テクマトリックス社の FastHelp は CRM アプリケーションであり、Avaya Professional Service のソリューションである StationLink および StationLink Connector を使って連携をすることで、スクリーンポップやクリックダイヤルを実現しています。

2. General Test Approach and Test Results

FastHelp は、Avaya Professional Service のソリューションである StationLink の API の "StationLinkConnector" を使って Avaya Communication Manager (Avaya Aura® Application Enablement Services の TSAPI Service を利用) と連携します。

2.1. Interoperability Compliance Testing

相互接続検証試験は以下の項目に焦点を合わせて実施されました。

(Test Case ID 1) FastHelp 画面からの Agent Login / Logout

(Test Case ID 2) FastHelp 画面からのクリックダイヤル

(Test Case ID 3) 電話着信時の発 ID をキーとした、FastHelp の顧客画面のスクリーンポップ

詳細の検証項目は以下の表に示します。

Table 1 lists the Test objective used for this testing.

Test Case ID	Test Objective	Step
1	FastHelpからStationLink経由でAgent Login/Logout	"コール管理"画面から間違ったUserIDでログインし失敗することの確認
		"コール管理"画面から正しいUserIDでログインし成功することの確認
		"コール管理"画面からログアウトボタンをクリックして、ログアウトに成功することの確認
2	FastHelpからStationLink経由でMakeCall	"コール管理"画面の顧客情報ウインドウから、外線電話番号をクリックして正常に発信できることの確認
		"コール管理"画面の顧客情報ウインドウから、内線番号をクリックして正常に発信できることの確認

3	FastHelpからStationLink経由でワークモードをAvailに変更後、着信時に外線の発番号で顧客情報を検索して画面に該当顧客の情報を表示	"コール管理"画面で待ち受け状態にした後着信すると、その発番号と着番号を小ウインドウに表示することを確認
		同時に、その発番号を持つ顧客情報がある場合は、その情報が正常に表示されることの確認

Table 1 – Test Objective

2.2. Test Results

すべてのテストケースを実施し、問題なく動作することを確認しています。

2.3. Support

テクマトリックス FastHelp のサポートについては、下記窓口にお問い合わせ下さい。

Tel: 03-5792-8605

E-Mail: crm@techmatrix.co.jp

Web: <http://www.techmatrix.co.jp>

3. Reference Configuration

ここでは相互接続検証時の機器構成について記述します。以下の図にもあるように、Avaya Communication Manager と Avaya Application Enablement Services で構成されます。CTI Client として TSAPI Client を利用し、AvayaProfessionalService の StationLink および StationLinkConnector で FastHelp と連携します。

具体的には、CM6.2 の S8300D を G430 に収容しています。CallCenter Agent 用に IP 電話機 2 台を設置しています。またこの G430 には MM710 を収容しており、それに NTT INS ネット 1500 回線(ダイヤルイン契約あり)を接続して、IP 電話機との外線発着信用に使っています。

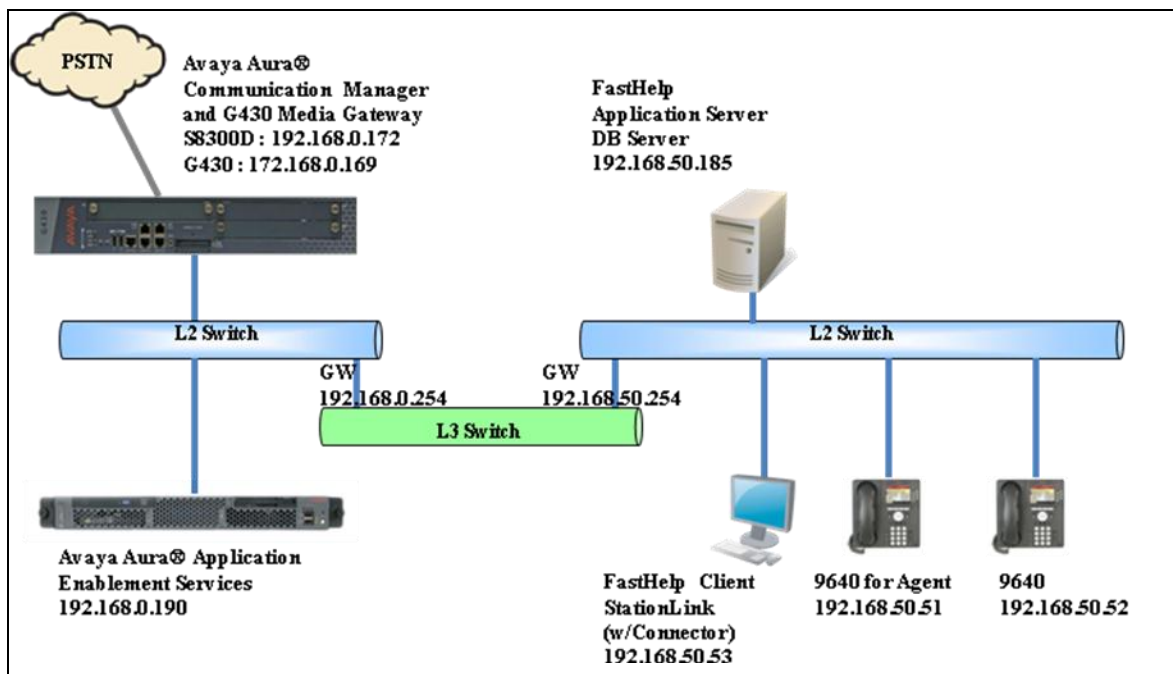


Figure 1: TechMatrix FastHelp System with Avaya Solution

Table 2 lists the extensions and TSAPI information used for this testing.

Station Extension	6001, 6002
AgentID	6511, 6512
Skill	1 (Hunt Extension 4601)
VDN	6701
Vector	1
CTI Link	1 (extension 4998)
AES TLINK NAME	AVAYA#NYOKOCM#CSTA-S#HANAAES
CTI User (Password)	Techmatrix (Passwordは***** 非表示とします)

Table 2 – Extension Setup and TSAPI Information

4. Equipment and Software Validated

ここでは相互接続検証時のソフトウェアバージョンについて記述します。
以下の表を参照ください。

Table 3 lists the Software Version used for this testing equipment.

Equipment/Software	Release/Version
Avaya Aura® Communication Manager on Avaya S8300D Server	CM R6.2 SP2.01
Avaya G430 Media Gateway	31 .22 .0
Avaya Aura® Application Enablement Services	6.1.1
Avaya 9600 Series Avaya one-X® Deskphone	FW3.1.4
StationLink	v3.4.0.8

StationLink Connector (CSISoftphoneIF.dll)	v3.3.0.2
TechMatrix FastHelp	04.15
Oracle Database	11.0.3
FastHelp Client	Internet Explore9 with a StationLink connect ActiveX module
Client PC	Windows 7

Table 3 – Equipment and Software Version

5. Configure Avaya Aura® Communication Manager

ここでは Avaya Aura® Communication Manager の設定例を示します。確認、設定を行う為に System Access Terminal (SAT) にログインします。

- Verify Avaya Aura® Communication Manager License
- Administer IP Services
- Administer TSAPI CTI Link
- Administer Feature Access Code
- Administer VDN
- Administer Hunt Group
- Administer Vector
- Administer Station
- Administer Agent Login-ID

5.1. Verify Communication Manager License

“display system-parameters customer-options” コマンドを使用します。

Page 3 の以下の項目の値を確認します。

- “Computer Telephony Adjunct Links?” が “y” に設定されている事。

display system-parameters customer-options		Page 3 of 11
OPTIONAL FEATURES		
Abbreviated Dialing Enhanced List? y	Audible Message Waiting? y	
Access Security Gateway (ASG)? n	Authorization Codes? y	
Analog Trunk Incoming Call ID? y	CAS Branch? n	
A/D Grp/Sys List Dialing Start at 01? y	CAS Main? n	
Answer Supervision by Call Classifier? y	Change COR by FAC? n	
ARS? y	Computer Telephony Adjunct Links? y	
ARS/AAR Partitioning? y	Cvg Of Calls Redirected Off-net? y	
ARS/AAR Dialing without FAC? y	DCS (Basic)? y	

5.2. Administer IP Services

“change ip-services” コマンドを使用して AES サーバへのリンクを設定します。

Page 1 で以下の項目を設定します。

- Service Type: “AESVCS”
- Enabled: “y”
- Local Node: “procr”
- Local Port: “8765” (初期値)

change ip-services					Page 1 of 4
IP SERVICES					
Service Type	Enabled	Local Node	Local Port	Remote Node	Remote Port
AESVCS	y	procr	8765		

Page 4 で以下の項目を設定します。

- AE Services Server: AES サーバの hostname。本検証の AES は “hanaaes” です。
- Password: AES サーバのログインパスワード(AES 側設定と合わせます)
- Enabled: “y”

change ip-services				Page	4 of	4
AE Services Administration						
Server ID	AE Services Server	Password	Enabled	Status		
1:	hanaaes	*	y	in use		
2:						

5.3. Administer TSAPI CTI Link

“add cti-link x” コマンドを使用して TSAPI 用 CTI Link を設定します。
以下に設定例を示します。

display cti-link 1		Page 1 of 3
CTI LINK		
CTI Link: 1		
Extension: 4998		
Type: ADJ-IP		
		COR: 1
Name: Hana		

5.4. Administer Feature Access Code

“change feature-access-codes” コマンドを使用し、以下の設定を行います。

- Login Access Code
- Logout Access Code

以下に設定例を示します。

display feature-access-codes

Page 5 of 10

FEATURE ACCESS CODE (FAC)

Call Center Features

AGENT WORK MODES

After Call Work Access Code:
Assist Access Code:
Auto-In Access Code:
Aux Work Access Code:
Login Access Code: *00
Logout Access Code: *99
Manual-in Access Code:

5.5. Administer VDN

“add vdn xxxx” コマンドを使って VDN を設定します。後述 5.7.で設定する Vector の番号(ここでは”1”)を指定します。

以下に設定例を示します。

display vdn 6701

Page 1 of 3

VECTOR DIRECTORY NUMBER

Extension: 6701
Name*: vdn-1
Destination: Vector Number 1
Attendant Vectoring? n
Meet-me Conferencing? n
Allow VDN Override? n
COR: 1
TN*: 1
Measured: none

また、着信時に FastHelp に着信ダイヤルイン番号を表示させるために、” VDN Override for ASAI Messages”は”no”とします。

display vdn 6701

Page 2 of 3

VECTOR DIRECTORY NUMBER

AUDIX Name:
Return Destination*:
VDN Timed ACW Interval*: After Xfer or Held Call Drops? n
BSR Application*:
BSR Available Agent Strategy*: 1st-found
BSR Tie Strategy*: system

Observe on Agent Answer? n


```

Send VDN as Called Ringing Name Over QSIG? n

      Display VDN for Route-To DAC*? n
VDN Override for ASAI Messages*: no

      BSR Local Treatment*? n

      Reporting for PC or POM Calls? n
Pass Prefixed CPN to VDN/Vector*? system

```

5.6. Administer Hunt Group

“add hunt-group x” コマンドを使って Hunt Group を設定します。
以下に設定例を示します。

```

display hunt-group 1                                     Page 1 of 4

                                HUNT GROUP

      Group Number: 1                                ACD? y
      Group Name: test1                               Queue? y
      Group Extension: 4601                           Vector? y
      Group Type: ead-mia
      TN: 1
      COR: 1
      Security Code:                                MM Early Answer? n
      ISDN/SIP Caller Display:                      Local Agent Preference? n

      Queue Limit: unlimited
      Calls Warning Threshold:      Port:
      Time Warning Threshold:      Port:

```

```

display hunt-group 1                                     Page 2 of 4

                                HUNT GROUP

      Skill? y      Expected Call Handling Time (sec): 180
      AAS? n      Service Level Target (% in sec): 80 in 20
      Measured: both      Service Objective (sec): 20
      Supervisor Extension:      Service Level Supervisor? n

      Controlling Adjunct: none

      VuStats Objective:

      Multiple Call Handling: none      Dynamic Queue Position? n

      Timed ACW Interval (sec):      After Xfer or Held Call Drops? N

```

5.7. Administer Vector

“change vector xxx” コマンドを使って Vector を設定します。以下に設定例を示します。

display vector 1	Page 1 of 6			
CALL VECTOR				
Number: 1	Name: test1			
Multimedia? n	Attendant Vectoring? n	Meet-me Conf? n	Lock? n	
Basic? y	EAS? y	G3V4 Enhanced? y	ANI/II-Digits? y	ASAI Routing? y
Prompting? y	LAI? y	G3V4 Adv Route? y	CINFO? y	BSR? y
Variables? y	Holidays? y			
	3.0 Enhanced? y			
01 queue-to	skill 1	pri m		
02 wait-time	999 secs hearing music			
03 stop				

5.8. Administer Station

“add station xxxx” コマンドを使って電話機を設定します。Station はコールセンター用の機能ボタン(manual-in, after-call, aux-work)を設定します。

以下に IP 電話機の設定例を示します。

display station 6001	Page 1 of 5		
STATION			
Extension: 6001	Lock Messages? n	BCC: 0	
Type: 9640	Security Code: *	TN: 1	
Port: S00033	Coverage Path 1:	COR: 1	
Name: Tel-1	Coverage Path 2:	COS: 1	
	Hunt-to Station:		
STATION OPTIONS			
Location:	Time of Day Lock Table:		
Loss Group: 19	Personalized Ringing Pattern: 1		
	Message Lamp Ext: 6001		
Speakerphone: 2-way	Mute Button Enabled? y		
Display Language: unicode	Button Modules: 0		
Survivable GK Node Name:			
Survivable COR: internal	Media Complex Ext:		
Survivable Trunk Dest? y	IP SoftPhone? y		
	IP Video Softphone? n		
	Short/Prefixed Registration Allowed: default		
	Customizable Labels? y		

display station 6001		Page 4 of 5	
STATION			
SITE DATA			
Room:		Headset?	n
Jack:		Speaker?	n
Cable:		Mounting:	d
Floor:		Cord Length:	0
Building:		Set Color:	

ABBREVIATED DIALING

List1: system

List2:

List3:

BUTTON ASSIGNMENTS

1: call-appr

5: after-call

Grp:

2: call-appr

6: aux-work

RC:

Grp:

3: auto-in

Grp:

7:

4: manual-in

Grp:

8: release

voice-mail

5.9. Administer Agent Login-ID

“add agent-loginID xxxx” コマンドを使ってエージェントログイン ID を設定します。
5.6.で設定した Skill を割り当てます。
以下に設定例を示します。

display agent-loginID 6501

Page 1 of 2

AGENT LOGINID

Login ID: 6501

AAS? n

Name: agent-1

AUDIX? n

TN: 1

LWC Reception: spe

COR: 1

LWC Log External Calls? n

Coverage Path:

AUDIX Name for Messaging:

Security Code:

LoginID for ISDN/SIP Display? n

display agent-loginID 6501

Page 2 of 2

AGENT LOGINID

Direct Agent Skill:

Service Objective? n

Call Handling Preference: skill-level

Local Call Preference? n

SN RL SL

SN RL SL

1: 1

1

16:

2:

17:

3:

18:

4:

19:

5:

20:

6:

6. Configure Avaya Aura® Application Enablement Services

ここでは Avaya Aura® Application Enablement Services の設定例を示します。

- Login to OAM
- Administer CTI User
- Administer Local IP
- Administer Switch Connection
- Administer TSAPI Link
- Verify Tlink Name


6.1. Login to OAM

インターネットブラウザを使用して OAM にアクセスします。

- URL: “https://ip-address” (ip-address は AES サーバの IP アドレス)
- Username: 認証された User name
- Password: 認証されたパスワード

The screenshot shows the Avaya Application Enablement Services Management Console login interface. At the top left is the Avaya logo. To its right, the text 'Application Enablement Services' is displayed in bold, with 'Management Console' underneath it. A thick red horizontal bar spans the width of the page below the header. In the center of the page, there is a light gray rectangular box containing the login form. The form is titled 'Please login here:' and includes two input fields: 'Username' with the text 'craft' entered, and 'Password' with a series of dots. A red rectangular box highlights these two input fields. Below the password field is a 'Login' button. At the bottom of the page, another thick red horizontal bar is present, followed by the copyright notice: '© Copyright © 2009-2012 Avaya Inc. All Rights Reserved.'

OAM へのログインが完了すると以下の “Welcome to OAM” 画面が表示されます。



Application Enablement Services

Management Console

Welcome: User craft

Last login: Sat Jan 5 21:33:52 2013 from

Number of prior failed login attempts: 0

HostName/IP: hanaaes/192.168.0.190

Server Offer Type: VIRTUAL_APPLIAN

SW Version: r6-2-0-18-0

Server Date and Time: Mon Jan 7 11:5

Home
Home |

- ▶ AE Services
- ▶ Communication Manager Interface
- ▶ Licensing
- ▶ Maintenance
- ▶ Networking
- ▶ Security
- ▶ Status
- ▶ User Management
- ▶ Utilities
- ▶ Help

Welcome to OAM

The AE Services Operations, Administration, and Management (OAM) Web provides you with tools for managing the AE Server. OAM spans the following administrative domains:

- AE Services - Use AE Services to manage all AE Services that you are licensed to use on the AE Server.
- Communication Manager Interface - Use Communication Manager Interface to manage switch connection and dialplan.
- Licensing - Use Licensing to manage the license server.
- Maintenance - Use Maintenance to manage the routine maintenance tasks.
- Networking - Use Networking to manage the network interfaces and ports.
- Security - Use Security to manage Linux user accounts, certificate, host authentication and authorization, configure Linux-PAM (Pluggable Authentication Modules for Linux) and so on.
- Status - Use Status to obtain server status informations.
- User Management - Use User Management to manage AE Services users and AE Services user-related resources.
- Utilities - Use Utilities to carry out basic connectivity tests.
- Help - Use Help to obtain a few tips for using the OAM Help system

Depending on your business requirements, these administrative domains can be served by one administrator for all domains, or a separate administrator for each domain.

6.2. Administer CTI User

画面左のペインから “User Management” > “User Admin” > "Add User"を選択します。以下に今回の設定例を示します。この CTI User が StationLink の設定 (CSL_SoftPhone_System.ini ファイルへの設定)と関連する事に注意して下さい。

- User id: techmatrix
- User Password: *****
- CT User: yes

Application Enablement Services

Management Console

User Management | User Admin | Add User

- ▶ AE Services
- ▶ Communication Manager Interface
- ▶ Licensing
- ▶ Maintenance
- ▶ Networking
- ▶ Security
- ▶ Status
- ▼ User Management
 - ▶ Service Admin
 - ▼ User Admin
 - Add User
 - Change User Password
 - List All Users
 - Modify Default Users
 - Search Users
- ▶ Utilities
- ▶ Help

Add User

Fields marked with * can not be empty.

* User Id

techmatrix

* Common Name

techmatrix

* Surname

techmatrix

* User Password

.....

* Confirm Password

.....

Admin Note

Avaya Role

None

Business Category

Car License

CM Home

Css Home

CT User

Yes

Department Number

Display Name

Employee Number

6.3. Administer Local IP

画面左のペインから “Networking” > “AE Service IP (Local IP)” を選択します。当検証試験では、AES は eth0 のみの利用としており、その IP アドレスは 192.168.0.190 です。以下に今回の設定例を示します。

AVAYA **Application Enablement Services**
Management Console

Networking | AE Services IP (Local IP)

▶ AE Services
 ▶ Communication Manager Interface
 ▶ Licensing
 ▶ Maintenance
 ▼ Networking
 AE Service IP (Local IP)
 Network Configure
 Ports
 TCP Settings
 ▶ Security
 ▶ Status
 ▶ User Management
 ▶ Utilities
 ▶ Help

AE Service IP (Local IP)

Client Connectivity eth0:192.168.0.190

Switch Connectivity eth0:192.168.0.190

Media Connectivity eth0:192.168.0.190

Apply Changes

6.4. Administer Switch Connection

画面左のペインから “Communication manager Interface” > “Switch Connections” を選択します。

Switch Connection の名前を入力し、“Add Connection” をクリックします。ここでは Switch Connection 名は”nyokocm”としています。

以下に今回の設定例を示します。

- Switch Password: セクション 5.2.の設定に従う (change ip-services の P.4)
- Confirm Switch Password: 同じくセクション 5.2.の設定に従う
- SSL: チェック
- Processor Ethernet: チェック

また、“Edit CLAN/PE IPs”をクリックして以下の項目を設定します。

- Add/Edit Name or IP: Communication Manager の PE の IP アドレス(ここでは 192.168.0.172)

Application Enablement Services

Management Console

Communication Manager Interface | Switch Connections

AE Services

Communication Manager Interface

Switch Connections

Dial Plan

Licensing

Maintenance

Networking

Security

Status

User Management

Utilities

Help

Connection Details - nyokocm

Switch Password

.....

Confirm Switch Password

.....

Msg Period

30

Minutes (1 - 72)

SSL

☒

Processor Ethernet

☒

Apply

Cancel

Application Enablement Services

Management Console

Communication Manager Interface | Switch Connections

AE Services

Communication Manager Interface

Switch Connections

Dial Plan

Licensing

Maintenance

Networking

Security

Status

User Management

Utilities

Help

Edit Processor Ethernet IP - nyokocm

192.168.0.172

Add/Edit Name or IP

Name or IP Address
192.168.0.172

Back

6.5. Administer TSAPI Link

“AE Services” > “TSAPI” > “TSAPI Links” > “Add Link” をクリックします。ここで設定する”Switch CTI Link Number は、5.3.で設定した CTI Link 番号を指定します。また、StationLink は ASL (Application Specific Licensing)機能が前提であるため、暗号化の Link を使います。ここでは Security を”both”としておきます。以下に TSAPI Link の設定例を示します。

Application Enablement Services

Management Console

AE Services | TSAPI | TSAPI Links

▼ AE Services

▶ CVLAN

▶ DLG

▶ DMCC

▶ SMS

▼ TSAPI

■ TSAPI Links

■ TSAPI Properties

▶ TWS

▶ Communication Manager Interface

▶ Licensing

▶ Maintenance

▶ Networking

▶ Security

▶ Status

▶ User Management

▶ Utilities

▶ Help

Edit TSAPI Links

Link5

Switch Connectionnyokocm

Switch CTI Link Number1

ASAI Link Version4

SecurityBoth

Apply Changes

Cancel Changes

Advanced Settings

6.6. Verify Tlink Name

“Security” > “Security Database” > “Tlinks” を選択します。

この画面にこの AES で利用可能な Tlink 名が一覧されます。StationLink で設定する Tlink は暗号化の AVAYA#NYOKOCM#CSTA-S#HANAAES です。

Tlink Name は AES サーバで Switch Connection が新たに登録された際に自動的に生成されます。この Tlink Name が StationLink の設定(CSI_SoftPhone_System.ini ファイルへの設定)と関連する事に注意して下さい。

☐ AVAYA#NYOKOCM#CSTA#HANAAES

☒ AVAYA#NYOKOCM#CSTA-S#HANAAES

7. Configure StationLink

ここでは StationLink の設定例を示します。StationLink は TSAPI アプリケーションです。StationLink Connector という API を経由して、TechMatrix FastHelp と連携します。

- tslib.ini の設定
- CSI_SoftPhone_System.ini の設定

7.1. Edit TSLIB.INI file

TSAPI Client がアクセスする先の AES の IP アドレスとポート番号を[Telephony Servers] セクションで指定します。AES の IP アドレスは 192.168.0.190 であり、TSAPI Service Port は”450(デフォルト)”です。
以下に設定例を示します。

```
[Telephony Servers]
192.168.0.190=450
```

7.2. Edit CSI_SoftPhone_System.ini file

StationLink が TSAPI クライアントとして AES にログインするときの TLINK および User/Password を[TSAPI]セクションで設定します。PrimaryName は 6.6.で確認した Tlink 名を指定し、PrimaryUserID, PrimaryPassWord は 6.2.で設定した ID/Pass を指定します。以下に設定例を示します(Password は CSI_SoftPhone_System.ini ではそのまま表示されることとなりますが、当資料では”*****”と表現することとします)。

```
[TSAPI]
PrimaryName=AVAYA#NYOKOCM#CSTA-S#HANAAES
PrimaryUserID=techmatrix
PrimaryPassWord=*****
```

8. Verification Steps

8.1. Avaya Aura® Communication Manager

CTI Link のステータス確認

SAT の “status aesvcs cti-link” コマンドを使用して CTI Link のステータスを確認します。Service State が”established”になっている必要があります。

```
status aesvcs cti-link
```

AE SERVICES CTI LINK STATUS

CTI Link	Version	Mnt Busy	AE Services Server	Service State	Msgs Sent	Msgs Rcvd
1	4	no	hanaaes	established	15	15

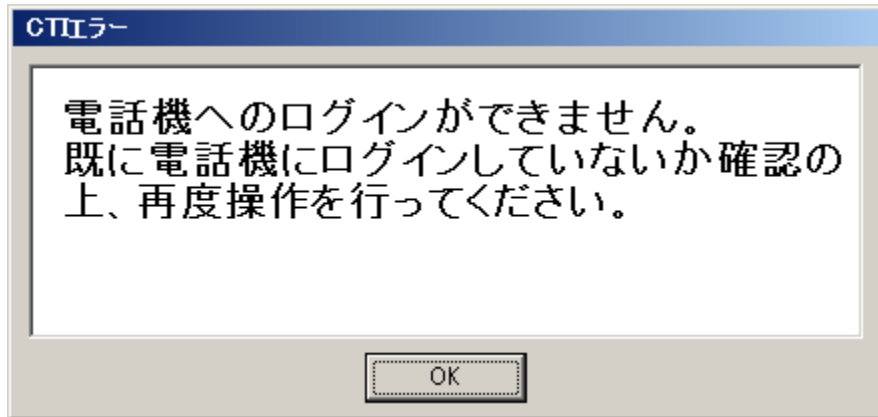
8.2. Avaya Aura® Application Enablement Services

“Status” > “Status and Control” > “TSAPI Service Summary” で該当 Tlink の “Status” が “Talking” になっている事を確認します。

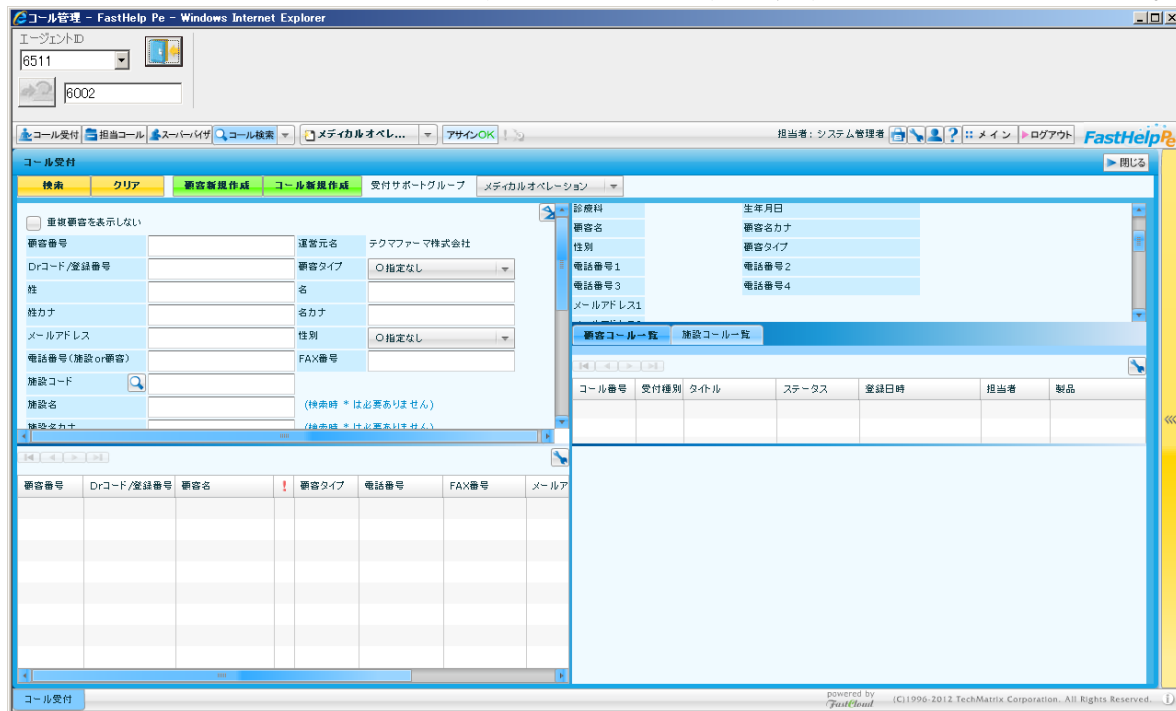
	5	nyokocm	1	Talking	Mon Dec 17 23:18:30 2012	Online	16	0	15	15	30
--	---	---------	---	----------------	--------------------------	--------	----	---	----	----	----

8.3. Techmatrix FastHelp

- エージェントログインに失敗は以下のポップアップウインドウで確認します。



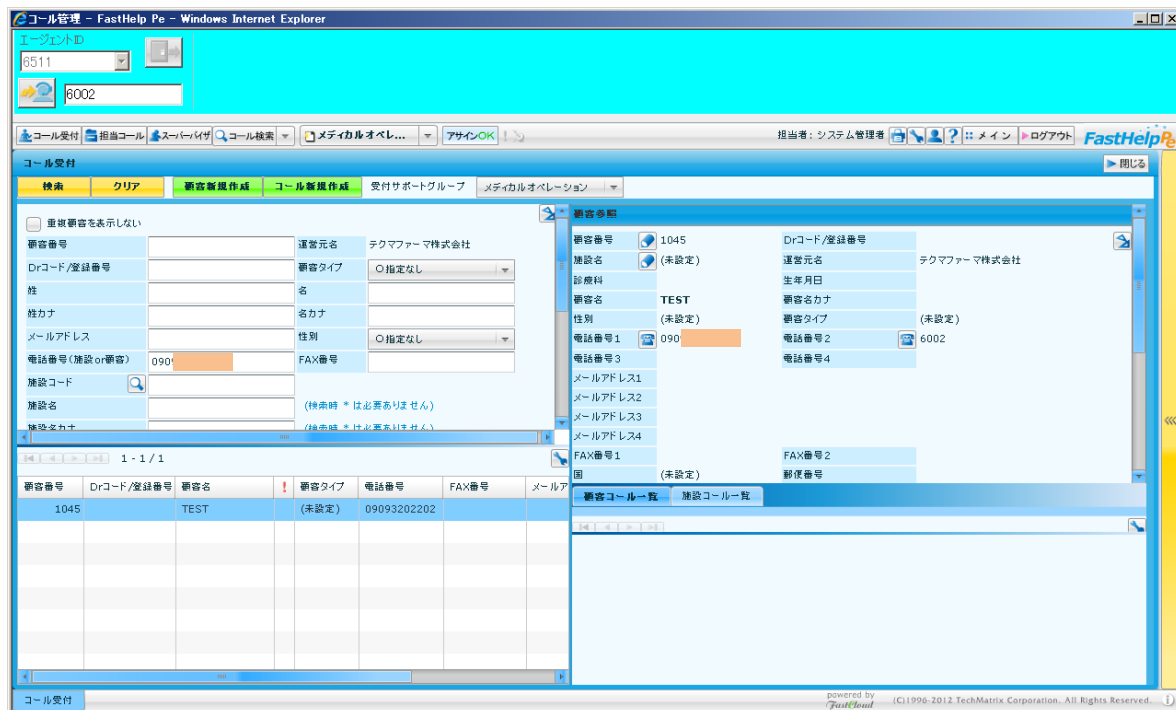
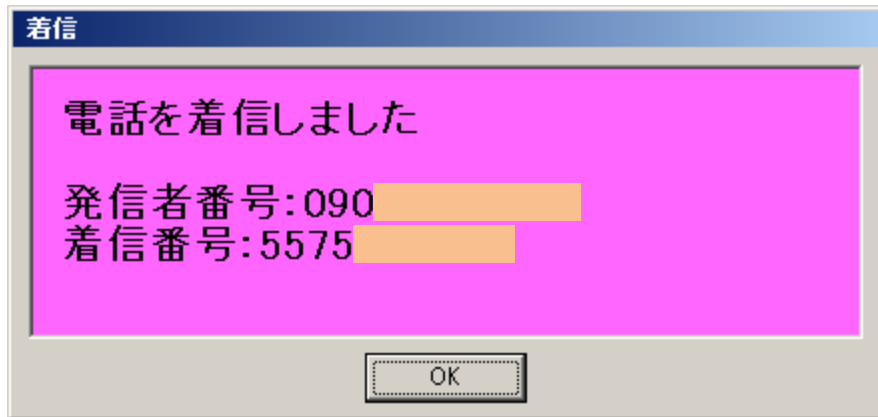
- エージェントログイン成功は、以下のコール管理初期画面表示で確認します。



- 外線への MakeCall 確認は、以下のポップアップウインドウの表示と正常発信で確認します。電話番号表示欄に、かけたい宛先の番号が入っている事。

- 内線への MakeCall 確認は、以下の画面と正常発信で確認します。FastHelp からの内線の MakeCall は、StationLink の UI をそのまま使います。従って FastHelp からの操作時に StationLink の発信画面が呼び出されることを確認する必要があります。

- 外線からの発番号付きの着信は以下のポップアップウィンドウの表示と、顧客画面表示で確認します。



9. Conclusion

TechMatrix FastHelp は StationLink および StationLink Connector を利用することにより、今回検証した項目において正しく動作しました。

このアプリケーションノートは TechMatrix FastHelp と Avaya Aura® Communication Manager 並び Avaya Aura® Application Enablement Services に相互接続した場合の構成例、設定例を示すものであり、全てのバージョンにおける動作を保証するものではありません。

10. Additional References

下記のドキュメントは <http://support.avaya.com> からダウンロードが可能です。

[1] Administering Avaya Aura® Communication Manager, Release 6.2, Doc ID 03-300509, December 2012.

[2] Avaya Aura® Application Enablement Services Administration and Maintenance Guide, Release 6.1, Issue 2, February 2011.

下記のドキュメントは <http://partnerjp.avaya.com> から入手可能です。

[3] StationLink Version 3 操作マニュアル, 2011 年 10 月

TechMatrix 社製品については、<http://www.techmatrix.co.jp> をご参照ください。

11. Change History

Issue	Date	Reason
1.0	1/7/2013	Initial issue
1.1	2/25/2013	Minor editorial changes

©2013 Avaya Inc. All Rights Reserved.

Avaya and the Avaya Logo are trademarks of Avaya Inc. All trademarks identified by ® and ® are registered trademarks or trademarks, respectively, of Avaya Inc. All other trademarks are the property of their respective owners. The information provided in these Application Notes is subject to change without notice. The configurations, technical data, and recommendations provided in these Application Notes are believed to be accurate and dependable, but are presented without express or implied warranty. Users are responsible for their application of any products specified in these Application Notes.

Please e-mail any questions or comments pertaining to these Application Notes along with the full title name and filename, located in the lower right corner, directly to the Avaya DevConnect Program at devconnect@avaya.com.