



Assistant Console の概要

- [Assistant Console の概要, 1 ページ](#)
- [Assistant Console へのログインおよびログアウト, 2 ページ](#)
- [コンソールの探索 \(マネージャ非サポート\), 2 ページ](#)
- [マウスとキーボードを使用したコンソールの操作, 12 ページ](#)
- [コンソールからのインターコム機能の使用, 13 ページ](#)
- [キーボードショートカットの使用, 14 ページ](#)
- [アシスタントとマネージャによる Manager Assistant の使用, 15 ページ](#)

Assistant Console の概要

アシスタントは、Assistant Console アプリケーションを使用してコンピュータの Manager Assistant 機能にアクセスして、マネージャ宛てのコールを処理できます。Manager Assistant は、アシスタント自身宛てのコールと最大 33 人のマネージャ宛てのコールを処理します。

Assistant Console では、次のコール機能を実行できます。

- コールを発信、応答、即転送、転送、終了、または保留する。
- 会議参加者をコールに追加する。
- スピードダイヤルを実行する。
- 電話番号検索を実行する。
- マネージャへのインターコム回線を開く。（電話機でインターコム機能を使用できない場合は、システム管理者にお問い合わせください）。
- マネージャ コール アクティビティをモニタし、マネージャ機能および設定を変更する。
- コール処理ツールをカスタマイズする。
- インタラクティブボイスシステムに応答して、仮想キーパッドを使用して番号を入力する。

Assistant Console へのログインおよびログアウト

Assistant Console にログインおよびログアウトするには、次の手順を使用します。 ログインすると、オンライン状態になり、コールを処理できるようになります。 [マイマネージャ] パネルのマネージャ名の横の 2 つの緑色の矢印は、マネージャがログインしていてサポートを希望していることを示しています。 名前が淡色表示されているマネージャは、サポートを希望していません。

[ログイン] ダイアログボックスの [設定] ボタンをクリックすると、管理設定をモニタできます（この設定は、問題が発生したときにシステム管理者から操作することが求められる場合があります）。 システム管理者からの指示がないかぎり、これらの設定を変更しないでください。

はじめる前に

システム管理者からユーザ名とパスワードを入手します。

手順

-
- ステップ 1** Assistant Console にログインするには、ユーザ名とパスワードを [Manager Assistant ログイン] ダイアログボックスに入力します。（ログイン情報を記憶する設定を指定できます）。 Assistant Console がデスクトップに開きます。 ログイン状態は、ログオフするか、オンライン、接続、またはコール制御ステータスが何らかの理由で変更されるまで保たれます。
- ステップ 2** ログアウトするには、上部のメニューバーから [ファイル] > [終了] をクリックします。 [ユーザ ID とパスワードを記憶する] オプションをオンにすると、コンピュータで次回 Assistant Console を起動したときに自動的にログインします。 共有コンピュータを使用している場合は、メニューバーから [ファイル] > [ログアウト] をクリックして Assistant Console からログアウトしてください。 次回ログインするときは、[ログイン] ダイアログボックスが表示されます（ユーザ名とパスワードを使用して自動的にログインしません）。
-

コンソールの探索（マネージャ非サポート）

プロキシ回線モードの Manager Assistant を使用している場合は、オフライン状態に移行して Assistant Console を探索できます。 この場合、アシスタントはマネージャをサポートできなくなります。 その場合、Manager Assistant によって、別のアシスタントがマネージャに割り当てられます。

オフライン状態になると、アシスタントはマネージャ宛でのコールに応答できなくなります。 このとき、コンソールの [マイマネージャ] パネルが非アクティブになります。



(注) 共有回線モードでは、探索のためにオフライン状態に移行することはできません。

オフライン状態への移行とオンライン状態への復帰

オフライン状態に移行したりオンライン状態に復帰したりするには、次の手順を使用します。

オンライン状態に復帰すると、マネージャをサポートできるようになります。Manager Assistant により、マネージャが再び自分に誘導されます。

オンラインステータスは、コンソールの右下隅のステータスバーに表示されます。

手順

-
- ステップ 1** オフライン状態に移行するには、通常どおりにログインし、[オフライン接続] コール制御ボタン（画面の上または横に並んでいる一連のアイコンの最初のアイコンボタン）をクリックします。（メニューバーから [ファイル] > [オフライン接続] を選択することもできます）。
- ステップ 2** オンライン状態に戻るには、自分のステータスに基づいて [オンライン接続] コール制御ボタンをクリックします。[ファイル] > [オンライン接続] を選択することもできます。
-

メニューバーの使用

Assistant Console の上部にあるメニューバーの使用法を次に示します（状況依存メニュー コマンド）。

- [ファイル]：オンライン状態とオフライン状態の切り替え、ログインおよびログアウト、コンソールの終了。
- [編集]：スピードダイヤルの作成および編集、キーボードショートカットのパーソナライズ、転送先の変更、初期設定の設定、および管理者設定へのアクセス。
- [表示]：テキストサイズと配色の指定、デフォルトレイアウトの更新。
- [コール]：発信、応答、終了、保留、転送、即転送、またはコールへの会議参加者の追加。
- [マネージャ]：マネージャへのインターコム コールの発信、[マネージャの設定] ウィンドウへのアクセス、マネージャの機能の有効化または無効化。（電話機でインターコム機能を使用できない場合は、システム管理者にお問い合わせください）。
- [ヘルプ]：オンラインヘルプへのアクセス。

コール制御ボタンの使用

コール制御ボタン（コンソールの上または横に並んでいる一連のアイコン）をクリックすると、Assistant Console からタスクを実行できます。マウスポインタをコール制御ボタンの上に移動すると、機能の説明が表示されます。

コール制御ボタンは状況依存型です。ボタンが使用可能かどうかは、選択したコールの状態に依存します。

ボタンをクリックする前に、コールが選択（強調表示）されていることを確認してください。

コール制御パネルの（ボタン以外の）空白の領域で右クリックして、コンソール上での位置を変更することができます。

コール制御ボタンの一覧については、次の表を参照してください。

表 1: “コール制御ボタン”

コール制御ボタン	機能
[オンライン接続] 	[オンライン接続] ボタンと [オフライン接続] ボタンを使用すると、Assistant Console 上の接続ステータスを切り替えることができます。 [オンライン接続] ボタンを使用すると、Assistant Console 上のオンライン接続を再開して、マネージャ宛てのコールを処理できます。
[オフライン接続] 	[オンライン接続] ボタンと [オフライン接続] ボタンを使用すると、Assistant Console 上の接続ステータスを切り替えることができます。 [オフライン接続] ボタンを使用すると、オフライン状態に移行してコンソールを探索できます。この間、マネージャ宛てのコールを処理できなくなります。
[ダイヤル] 	発信コールを発信するためのキーパッドを開きます。
[応答] 	着信呼に接続します。
[終了] 	アクティブ コールを終了します。
[保留] 	[保留] ボタンと [復帰] ボタンを使用すると、コールの保留ステータスを切り替えることができます。 [保留] ボタンは、コールを保留状態にします。

コール制御ボタン	機能
[復帰] 	[保留] ボタンと [復帰] ボタンを使用すると、コールの保留ステータスを切り替えることができます。 [復帰] ボタンは、コールの保留状態を解除します。
[転送] 	接続中のコールをポップアップウィンドウに入力した転送先番号に直接転送します。
[打診転送] 	[転送] ボタンと同様に機能しますが、コールの転送先と会話することができます。
[直接転送] 	既存のコールを別の既存のコールに転送します。
[会議] 	会議参加者をコールに追加します。
[参加] 	複数の既存のコールの間で会議を行います。同時に最大で 15 件のコールを会議に参加させることができます。
[リダイレクト] 	呼び出し中、接続中、または保留中のコールを、本来意図されたコールの接続先であるマネージャまたは別の転送先番号に即座に転送します。転送先を指定するには、メニューバーから [編集] > [リダイレクト] を選択します。
[VMへ転送] 	呼び出し中または接続中のコールをマネージャのボイスメッセージングシステムにリダイレクトします。

[マイコール]パネルの使用

Assistant Console では、アシスタントとマネージャ宛でのコールが [マイコール] パネルに表示されます。これらのコールは、Assistant Console ツールを使用して操作できます。

それぞれのコールは、関連付けられている電話回線の下に表示されます。

それぞれの電話回線は、次のいずれかの見出しの下に表示されます。

- [自分の回線]：自分の電話回線を使用して発信または受信した、現在アクティブなコールがすべて表示されます。
- [マネージャの回線]：マネージャのためにアシスタントが処理している（または処理できる）アクティブなコールが表示されます。
- [インターコム]：インターコム回線のステータスが表示されます（該当する場合）。

アシスタントに割り当てられているマネージャの人数に応じて、[マイコール] パネルの [マネージャの回線] セクションに 1～33 の行が表示されます。

それぞれのマネージャの行には、次の情報が含まれます。

- マネージャの共有回線番号またはマネージャのプロキシ内線番号。
- マネージャの名前。
- アクティブ コール情報：アクティブ コールは次の項目で示されます。
 - コールのステータス（呼び出し中、接続中、または保留中）を示すアニメーションアイコン
 - 発信者 ID
 - 通話時間を示すタイマー

コールをマネージャに転送する場合は、プロキシ内線番号ではなく実際の内線番号を入力する必要があります。マネージャの実際の内線番号は、Assistant Console の [マイマネージャ] パネルで確認できます。

自分の電話回線を使用して発信または受信したコールに [ボイスメッセージングに転送] または [リダイレクト] を適用することはできません。これらの機能は、マネージャの回線を使用した受信したコールにのみ適用できます。

共有回線モードの Manager Assistant を使用している場合、マネージャの回線の横に表示された 2 つの赤い矢印は、マネージャまたは別のアシスタントがコールに応答したことを示します。

[マイマネージャ]パネルの使用

Assistant Console の [マイマネージャ] パネルを使用すると、それぞれのマネージャのコール アクティビティと機能ステータスをモニタできます。また、このパネルからマネージャの機能を有効化および無効化できます。

ここに表示されたコールはモニタできるのみで、処理することはできません。これらのコールはすでにマネージャにリダイレクトされているか、またはマネージャによって直接発信または受信されています。



(注) [アラートトーン]、[サイレント]、[すべて転送]、[アシスタントモニタ]、[コールのフィルタ]、および[フィルタモード]の各機能は、プロキシ回線モードでのみ使用できます。表「[マイマネージャ]パネルの表示」に、[マイマネージャ]パネルの各列見出しの下に表示される情報について説明します。

表 2: “[マイマネージャ]パネルの表示”

カラムのヘッダー	意味
[マネージャ]	<p>マネージャ名。マネージャの情報の行全体が淡色表示されている場合、マネージャはアシスタントがコールを処理することを希望していません。これ以外に、マネージャアイコンの横に次の2つの異なるアイコンが表示される場合があります。</p> <ul style="list-style-type: none"> • マネージャアイコンの横に2つの緑色の矢印が表示されている場合、マネージャはアシスタントがコールを処理することを希望しています。 • マネージャアイコンの横に封筒アイコンが表示されている場合は、マネージャ宛てのボイスメッセージがあります。
[インターコム]	<p>この列をクリックすると、マネージャに対するインターコム コールを発信できます。</p> <p>(注) 電話機でインターコム機能を使用できない場合は、システム管理者にお問い合わせください。</p>
[サイレント]	<p>このボックスがオンの場合、サイレント (DND) 機能が有効になっています。DND のオンとオフを切り替えるには、[サイレント]セルをクリックします。DND機能は、マネージャの電話機の呼び出し音を無効にする機能です。コールはリダイレクトされません。</p> <p>(注) 電話機でDND機能を使用できない場合は、システム管理者にお問い合わせください。</p>

カラムのヘッダー	意味
[アシスタント]	(プロキシ回線モードのみ) このボックスがオンの場合、[すべて転送] (アシスタント) 機能が有効になっています。[すべて転送]のオンとオフを切り替えるには、[アシスタント]セルをクリックします。[すべて転送]は、すべての着信呼をマネージャの転送先に自動的にリダイレクトします。
[アシスタントモニタ]	(プロキシ回線モードのみ) チェック マークは、マネージャが[アシスタントモニタ]を有効にしていることを示します。マネージャには、アシスタントがマネージャのために処理しているコールの発信者 ID と通話時間が表示されます。
[アラートトーン]	(プロキシ回線モードのみ) チェック マークは、マネージャ宛てのコールがあるとマネージャの電話機でオーディオアラートが生成されることを示します。
[フィルタ有効]	(プロキシ回線モードのみ) このボックスがオンの場合、コールフィルタがアクティブになっています。フィルタのオンとオフを切り替えるには、フィルタセルをクリックします。フィルタを使用すると、発信者 ID とフィルタモードに基づいて、アシスタントまたは対応するマネージャにコールをルーティングできます。

カラムのヘッダー	意味
[フィルタモード]	<p>(プロキシ回線モードのみ) フィルタモードには、次の2つのモードがあります。</p> <ul style="list-style-type: none"> • [包含]: 包含フィルタに設定された番号に一致するコールがマネージャに送信されます。それ以外のコールはアシスタントにリダイレクトされます。 • [排他]: 排他フィルタに設定された番号に一致するコールがアシスタントにリダイレクトされます。それ以外のコールはマネージャに送信されます。 <p>マネージャのためのフィルタを設定するには、[マネージャの設定] ウィンドウを使用します。このウィンドウを開くには、[マイマネージャ] パネル内で、マネージャの行の任意の場所で右クリックし、[設定] を選択します。</p> <p>(注) 初期デフォルト フィルタ設定では、包含フィルタが有効になっていて、すべてのマネージャ コールがアシスタントにリダイレクトされます。</p>
[コールの詳細]	<p>コールの詳細には、マネージャの回線番号、通話時間、および発信者 ID が含まれます。</p> <ul style="list-style-type: none"> • [回線]: マネージャのプライマリ 電話回線の実際の内線番号。電話機アイコンは、回線の状態を示します。 • [通話時間]: マネージャによって発信または受信されたアクティブ コールのリアルタイムの通話時間。タイマーは、コールが開始 (発信コールの場合) または受信 (着信呼の場合) されるとすぐに起動されます。タイマーは、コールが切断または転送された時点で停止します。 • [発信者ID]: マネージャが発信したコールの宛先またはマネージャが受信したコールの発信元の名前 (入手可能な場合) と電話番号。Assistant Console には、転送されたコールの情報が表示されます (入手可能な場合)。

スピードダイヤル機能の使用

スピードダイヤル機能を使用すると、Assistant Console 上に個人用の電話帳を設定できます。スピードダイヤル番号を使用して、コールの発信やその他のコール処理タスクを実行できます。

スピードダイヤルメニューを開いて使用可能なコマンドのリストを表示するには、[スピードダイヤル]パネル上で右クリックするか、またはメニューバーから[編集]>[スピードダイヤル]を選択します。

淡色表示されているスピードダイヤルコマンドがある場合は、メニューを開く前にスピードダイヤルリストを選択してください。

スピードダイヤルメニューを使用すると、スピードダイヤルグループの作成と変更、コールの発信、転送先の指定、コールへの会議参加者の追加操作を実行できます。

スピードダイヤル番号にすばやくアクセスできるようにするには、エントリをスピードダイヤルグループに分類することを検討してください。たとえば、自分のための個人用グループと、各マネージャのためのグループを作成できます。

新しいスピードダイヤルリストを追加するとき、リストは作成順に表示されます。スピードダイヤルリストのすべての項目をソートするには、列ヘッダー（[名前]、[電話番号]、または[注意]）をクリックします。リストは、選択されたヘッダーに応じてアルファベット順または数字順にソートされます。同じヘッダーをもう一度クリックすると、ソート順序が昇順と降順の間で切り替わります。

スピードダイヤルリストを使用して電話をかけるには、次のいずれかの方法を使用します。

- スピードダイヤルエントリを自分の回線またはマネージャの回線にドラッグする。
- 自分の回線またはマネージャの回線を強調表示し、スピードダイヤルエントリをダブルクリックして電話をかける。
- スピードダイヤルエントリをコール制御パネルのダイヤルボタンにドラッグし、[OK]をクリックする。

（スピードダイヤルメニューを開かずに）すばやくスピードダイヤルリストを使用する方法を次に示します。

- スピードダイヤルリストに登録されている人物に対してブラインド転送を行うには、アクティブコールをその人物のスピードダイヤルリストにドラッグします。
- 新しいスピードダイヤルリストを追加するには、[ディレクトリ]パネルからリストを[スピードダイヤル]パネルにドラッグアンドドロップします。



(注) サンプルのスピードダイヤルグループとスピードダイヤルリストは非アクティブになっています。これらのサンプルは、スピードダイヤル情報がコンソールにどのように表示されるかを示すために用意されています。これらのサンプルは、必要に応じて削除できます。

ディレクトリの使用

ディレクトリを使用して同僚を検索し、その検索結果を使用してコールの発信や処理を行うことができます。

同僚を検索するには、同僚の名または姓の一部または名前と姓の両方を検索フィールドに入力し、[検索]をクリックします。検索結果は、名、姓、電話番号、および部署別にソートされます。検索結果と検索フィールドをクリアするには、[クリア]をクリックします。

検索結果を使用して、次の操作を実行できます。

- 人物の名前または番号をダブルクリックして電話をかける。
- 人物の名前を右クリックして、該当するコマンドが含まれるポップアップメニューを表示する。
- ディレクトリに登録されている人物に対してブラインド転送を行うには、アクティブコールを適切な名前または番号にドラッグアンドドロップします。
- 新しいスピードダイヤルリストを追加するには、[ディレクトリ]パネルからリストを[スピードダイヤル]パネルにドラッグします。

ステータスバーの使用

ステータスバーは Assistant Console 画面の下部にあります。ステータスバーには、次のシステム情報が表示されます。

- [接続中]/[未接続]：Manager Assistant サーバへの接続のステータスを示します。
- [オンライン]/[オフライン]：アシスタントが対応可能かどうかをマネージャに示します。
- [コール制御有効]/[コール制御無効]：コール処理機能が使用可能かどうかを示します。
- [フィルタ無効]/[フィルタ有効]：コールフィルタリング機能が使用可能かどうかを示します。

さらに、ステータスバーには、着信呼を受信したときにデスクトップにコンソールが自動的に表示されるように設定されているかどうかを示すアイコンも表示されます。このアイコンをクリックすると、機能のオン/オフを切り替えることができます。（この機能はデフォルトで無効になっています）。この機能を有効にすると、アイコンは暗い色（押下状態）で表示されます。

このオプションは、[編集]>[初期設定]メニューから有効化および無効化することもできます。

コンソールレイアウトの調整

Assistant Console の各パネルのサイズと位置をカスタマイズできます。[表示]メニューを使用すると、配色とフォントを変更し、初期のデフォルト設定を更新できます。

着信呼を受信したときにデスクトップにコンソールが自動的に表示されるように設定できます。

- 1 メインメニューから [編集] > [初期設定] を選択し、[新規に受信したコールのウィンドウをアクティブにする] チェックボックスをオンにします。

コンソール画面の下部にあるステータスバーにアイコンが表示されます。この機能を有効にすると、アイコンは暗い色（押下状態）で表示されます。

管理設定の表示

管理設定は、[ログイン] ダイアログボックスから表示できます。また、メニューバーから [編集] > [設定] を選択して表示することもできます。システム管理者からの指示がないかぎり、これらの設定を変更する必要はありません。

設定には、次の2つのタイプがあります。

- 基本的な設定
 - Manager Assistant サーバのホスト名または IP アドレス
 - Manager Assistant サーバのポート
- 高度な設定
 - トレース ファイルの格納場所を表示します。
 - トレースの有効状態と無効状態を切り替えます。

初期設定の設定

[初期設定] メニューでは、次の2つの設定を有効にできます。

- 着信呼を受信したときにデスクトップにコンソールが自動的に表示されるように設定できます。詳細については、[コンソールレイアウトの調整](#)、(11 ページ) を参照してください。
- コンピュータを起動したときに Assistant Console が自動的に起動されるように設定できます。自動起動機能を有効にするには、メインメニューから [編集] > [初期設定] を選択し、[コンピュータの起動時にコンソールを自動的に起動する] チェックボックスをオンにします。次回コンピュータを起動したときに、Assistant Console が自動的に起動されます。

これらの機能を無効にするには、対応するチェックボックスをオフにします。

マウスとキーボードを使用したコンソールの操作

Assistant Console では、いくつかのマウスとキーボードの組み合わせを使用してタスクを実行できます。

- コンソール項目のクリック、右クリック、およびダブルクリック。例：[応答] コール制御ボタンをクリックします。
- コンソール項目のドラッグアンドドロップ。たとえば、[マイコール] パネルから選択したコールを [スピードダイヤル] パネルにドラッグアンドドロップしてスピードダイヤルリストを追加できます。
- キーボードショートカットの使用。

たとえば、次のオプションのいずれかを選択してコールに応答できます。

- [マイコール] パネル内のコールを右クリックし、ポップアップメニューから [応答] を選択する。
- キーボードショートカットを使用する。



(注) 特定のタスク（たとえば、コールの転送）を実行するためのオプションについては、[Assistant Console を使用したコールの処理](#)を参照してください。

コンソールからのインターコム機能の使用

オプションのインターコム機能を使用すると、インターコム回線を使用してマネージャと会話できます。

この機能はシステム管理者が設定します。電話機でこの機能を使用できない場合は、システム管理者にお問い合わせください。

インターコム コールを発信するには、次のいずれかの操作を行います。

手順

- ステップ 1** [マイコール] パネル内のマネージャ名をダブルクリックします。
- ステップ 2** [マイマネージャ] パネル内の [インターコム] ボタンをクリックします。
- ステップ 3** マネージャを指定せずにインターコム コールを開始します。
(注) この方法は、Cisco Unified IP Phone 7961G-GE、7961G、7960G、7941G-GE、7941G、および 7940G 以外のすべての Cisco Unified IP Phone で使用できます。
- ステップ 4** IP Phone の [インターコム] ボタンをクリックしてアシスタントと会話します。
このコールを開始すると、マネージャのスピーカーフォンが自動的に応答します。スピーカーフォン、ヘッドセット、またはハンドセットを使用して会話を開始できます。インターコムコールでは、マネージャのリストの一番上に配置されたマネージャが通話先になります。（また、インターコム コールで接続されるマネージャが、[インターコム] ボタンの対象になります）。

(注) Cisco Unified IP Phone 7961G-GE、7961G、7960G、7941G-GE、7941G、および 7940G を使用している場合のみ、マネージャが別の電話に出ているときにアシスタントがインターコム コールを開始すると、マネージャの電話機で呼び出し音が鳴ります。マネージャは、手動でコールに応答してインターコムを聞くことができます。(逆にアシスタントが別の電話に出ているときにマネージャがインターコム コールを開始した場合も同様です)。他の電話機の場合、マネージャはインターコムを聞くためにコールに応答する必要はありません。

ステップ 5 インターコム コールを終了するには、もう一度 [インターコム] ボタンをクリックします。

キーボードショートカットの使用

マウスの代わりにキーボードショートカットを使用して、Assistant Console のほとんどのツールおよび機能を使用できます。キーボードショートカットを使用すると、より効率的にコールを処理できます。

初期デフォルトショートカットを使用することも、ニーズに合わせてショートカットをカスタマイズすることもできます。カスタマイズされたショートカットは、次回ログインしたときも保持されます。

ショートカットの表示

手順

- ステップ 1** メニュー バーの項目をクリックしてコマンドとショートカットを表示します。キーボードショートカットは、ほとんどのメニュー コマンドに関連付けられています。
- ステップ 2** [編集]>[キーボードのショートカット] を選択してウィンドウを開き、リストからメニュー コマンドを選択すると、関連付けられているショートカットが表示されます。

例：

たとえば、[ショートカットキーの編集] ウィンドウで [コール]>[応答] を選択すると、初期デフォルトショートカットとして Ctrl キーと A キーの組み合わせ (Ctrl+A) が使用されていることがわかります。

キーボードショートカットのカスタマイズ

キーボードショートカットをカスタマイズするには：

手順

- ステップ 1 メニューバーから [編集] > [キーボードのショートカット] を選択します。
- ステップ 2 リストからメニューコマンドを選択し、Ctrl、Shift、または Alt を押して、ショートカットの最初の部分を割り当てます。
- ステップ 3 文字または数字を [キー] フィールドに入力して、ショートカットの最後の部分を割り当てます。
- ステップ 4 [保存] をクリックして、選択したコマンドに新しいキーボードショートカットを割り当てます。

ショートカットの使用

ショートカットを使用するには、ショートカットの組み合わせの最初のキーを押しながら 2 番目のキーを押します。たとえば、コールを保留にする Ctrl+L ショートカットを使用するには、Ctrl を押しながら L を押します。

キーボードショートカットが機能するためには、デスクトップ上で Assistant Console ページがアクティブ ウィンドウになっている必要があります。

アシスタントとマネージャによる Manager Assistant の使用

電話機から Manager Assistant 機能を使用すると、Assistant Console によってマネージャ宛でのコールが処理されます。たとえば、マネージャ宛でのコールに応答するとき、Assistant Console 上のインターコム回線をダブルクリックしてマネージャに問い合わせることができます。マネージャがそのコールに応答することを選択した場合、アシスタントは、Assistant Console の [リダイレクト] コール ボタンを選択するか、電話機の [リダイレクト] ソフトキーを選択して、コールを転送できます。発信者にボイスメッセージを残してもらうことをマネージャが希望した場合は、[VM転送] コール ボタンまたは [VM転送] ソフトキーを選択して、マネージャのボイスメッセージング システムにコールを転送できます。

マネージャは、次の例に示すように、主に Cisco Unified IP Phone から Manager Assistant 機能を使用します。

- マネージャは、不動産業者からの電話を待っています。マネージャは、着信呼をモニタするために [アシスタントモニタ] を有効にします。不動産業者の電話番号が表示されたとき、マネージャは、[インターセプト] ソフトキーを使用してコールをインターセプトできます。
- マネージャは、電話機の [リダイレクト] ソフトキーを押して、呼び出し中のコールをアシスタントに転送できます。マネージャは、転送されたコールにアシスタントが応答したことを確認したうえで、電話機の LCD 画面の [Manager Assistantステータス] ウィンドウで通話時間をモニタできます。

アシスタントまたはマネージャは、[マネージャの設定] ウィンドウからマネージャ機能をカスタマイズできます。このウィンドウを開くには、メニューバーから [マネージャ]>[設定] を選択するか、または [マイマネージャ] パネル内で、マネージャの行の任意の場所で右クリックし、[設定] を選択します。