



# 2

## Cisco IPMA Assistant Console スタートアップガイド

---

Assistant Console アプリケーションを使用すると、アシスタントはマネージャへのコールをより効率的に処理できます。Cisco IPMA は、共有回線モードとプロキシ回線モードの2つのモードで動作します。ここで説明する機能へのアクセス方法は、Cisco IPMA 設定でシステム管理者が選択したモードに基づきます。共有回線モードで Cisco IPMA を使用するアシスタントには、マネージャと同じ電話番号が割り当てられます。この共有番号を使用して、マネージャに代わってコールを処理します。ユーザがプロキシ回線モードで Cisco IPMA を使用するアシスタントの場合、マネージャには電話番号が割り当てられ、ユーザにはプロキシとして使用する代行電話番号が割り当てられます。このプロキシ番号を使用して、マネージャに代わってコールを処理します。最初に、システム管理者が選択したモードを識別する必要があります。詳細については、P. 1-19 の「Assistant Console で Cisco IPMA モードを識別する方法」を参照してください。

ユーザはアシスタントとして Assistant Console アプリケーションを使用し、自分のコンピュータで Cisco IPMA 機能にアクセスできます。

Assistant Console を使用して、次の作業を実行できます。

- コールの発信、応答、指定した相手への転送、転送、終了、または保留
- 会議参加者のコールへの追加
- 短縮ダイヤルの使用
- ディレクトリの検索
- マネージャへのインターコム回線の接続
- マネージャのコールアクティビティの監視
- マネージャの機能および設定の変更
- コール処理ツールのカスタマイズ
- 対話型音声システムに対応した仮想キーボードでの番号入力

詳細については、次のトピックを参照してください。

- 共有回線モードとプロキシ回線モードの説明 (P. 1-16)
- Assistant Console スタートアップガイド (P. 2-22)
- コンソールからインターコム機能を使用する方法 (P. 2-38)
- キーボードショートカットの使用法 (P. 2-39)
- アシスタントおよびマネージャによる Cisco IPMA の使用法 (P. 2-41)
- [第 4 章「電話機での Cisco IPMA の使用法 \(アシスタント側\)」](#)



---

**(注)** Cisco IPMA では、ユーザ自身と 33 人のマネージャを対象にコールを処理できます。

---

## Assistant Console スタートアップガイド

この項では、次のトピックについて説明します。

- Assistant Console へのログイン方法 (P. 2-22)
- Assistant Console からのログアウト方法 (P. 2-23)
- マネージャをサポートせずにコンソールにアクセスする方法 (P. 2-24)
- コンソールの機能を使用する方法 (P. 2-25)
- マウスとキーボードを使用したコンソールの使用法 (P. 2-37)
- コンソールからインターコム機能を使用する方法 (P. 2-38)

## Assistant Console へのログイン方法

1 人または複数のマネージャに代わってコールを処理するには、Assistant Console にログインします。ログインするとオンライン状態になり、コールを処理する準備が整います。

ログインするには、[Cisco IPMA ログイン] ダイアログボックスにユーザ ID とパスワードを入力します。ユーザ ID とパスワードはシステム管理者が付与します。



---

**(注)** Cisco IPMA でログイン情報を記憶しておくように設定できます。

---

デスクトップに Assistant Console が表示されます。

これでログインしたことになり、ログオフするまでマネージャにコール処理サポートを提供できます（あるいは、オンライン、接続済み、またはコール制御のステータスに変化があるまで提供できます。ステータス情報の詳細については、P. 2-34 の「ステータスバーの使用方法」を参照してください）。

## ヒント

- コンソールの [マイマネージャ] パネルには、どのマネージャがサポートを求めているかが表示されます。マネージャ名の横にある 2 つの緑色の矢印は、そのマネージャがログインしていて、サポートを求めているという意味です。名前が薄い灰色で表示されているマネージャは、サポートを必要としていません。
- [Cisco IPMA 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、基本的な管理設定および詳細な管理設定をモニタリングできます。問題の解決を支援するため、システム管理者からこれらの設定のモニタリングを依頼される場合もあります。システム管理者に指示されない限り、これらの設定は変更しないでください。

## 関連項目

- Assistant Console からのログアウト方法 (P. 2-23)
- マネージャをサポートせずにコンソールにアクセスする方法 (P. 2-24)
- コンソールの機能を使用する方法 (P. 2-25)
- マイマネージャ パネルの使用法 (P. 2-30)
- マウスとキーボードを使用したコンソールの使用法 (P. 2-37)
- Cisco IPMA on the Assistant Phone へのログイン (P. 4-56)

## Assistant Console からのログアウト方法

Assistant Console からログアウトするには、コンソール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。[このパスワードを保存する] オプションをオンにしておくと、次回 Assistant Console をユーザのコンピュータで起動したときに、自動的にログインされます。



**(注)** 共有コンピュータを使用している場合、Assistant Console からログアウトする必要があるときは、メニューバーから [ファイル] > [ログアウト] をクリックします。Assistant Console のログインダイアログボックスが表示されます。ただし、ユーザ ID とパスワードを使用した自動ログインは行われません。

## 関連項目

- Assistant Console スタートアップ ガイド (P. 2-22)
- コンソールからインターコム機能を使用する方法 (P. 2-38)
- キーボード ショートカットの使用法 (P. 2-39)

## マネージャをサポートせずにコンソールにアクセスする方法

プロキシ回線モードで Cisco IPMA を使用している場合、マネージャに対しユーザ自身を無効にした状態で、Assistant Console を調べることができます。共有回線モードの場合は、オフライン接続してコンソールを調べることはできません。

マネージャをサポートせずにコンソールにアクセスするには、通常どおりログインしてから **[オフライン接続]** コール制御ボタンをクリックします。これは、画面の上部または横にあるアイコン列の最初のアイコン ボタンです。またこの作業は、メニューバーから **[ファイル]** > **[オフライン接続]** を選択しても実行できます。

このようにしてオフライン状態にすると、ユーザがサポートしていたマネージャは Cisco IPMA によって別のアシスタントに移ります。オフラインの間、アシスタントはマネージャへのコールを受信できません。また、コンソールの **[マイマネージャ]** パネルは非アクティブになります。

オンラインに戻ると、再びマネージャへのサポートが可能な状態になります。Cisco IPMA によって、以前 (オフラインになる前に) サポートしていたマネージャに戻される場合があります。これは、その他のアシスタントが利用できるかどうか、およびマネージャのデフォルト アシスタントにユーザが指定されているかどうかによって異なります。デフォルトのアシスタントの割り当て方法については、P. 7-92 の「マネージャへのデフォルト アシスタントの割り当て方法」を参照してください。

オンライン状態に戻るには、**[オンライン接続]** コール制御ボタンをクリックします (これは **[オフライン接続]** ボタンと同じボタンです)。または、メニューバーから **[ファイル]** > **[オンライン接続]** を選択します。



### ヒント

---

オンライン ステータスは、コンソール右下隅のステータスバーで確認できます。

---

## 関連項目

- Assistant Console スタートアップ ガイド (P. 2-22)
- コンソールからインターコム機能を使用する方法 (P. 2-38)
- キーボード ショートカットの使用法 (P. 2-39)

## コンソールの機能を使用する方法

次の項では、Assistant Console の機能を確認し、各機能を制御する方法およびコールを処理する方法について示します。

- メニューバーの使用方法 (P. 2-25)
- コール制御ボタンの使用方法 (P. 2-26)
- マイコール パネルの使用方法 (P. 2-29)
- マイマネージャ パネルの使用方法 (P. 2-30)
- 短縮ダイヤル機能の使用方法 (P. 2-32)
- ディレクトリの使用方法 (P. 2-34)
- ステータスバーの使用方法 (P. 2-34)
- コンソール レイアウトの調整 (P. 2-35)
- 管理用設定の表示 (P. 2-35)

### メニューバーの使用方法

メニューバーは Assistant Console の上部にあります。メニュー コマンドは、状況依存コマンドです。

メニューバーは次のように使用します。

- [ファイル]: オンラインまたはオフライン状態への移行、ログインまたはログアウト、コンソールの終了
- [編集]: 短縮ダイヤルの作成と編集、キーボードショートカットの個別設定、即時転送先の変更、初期設定、および管理者用の設定
- [表示]: テキスト サイズとカラー スキームの指定、デフォルトのウィンドウ レイアウトへのリフレッシュ
- [コール]: ダイアル、応答、終了、保留、転送、指定した相手への転送、あるいは会議参加者をコールに追加
- [マネージャ]: マネージャへのインターコム コール発信、[マネージャの設定] ウィンドウへのアクセス、マネージャ用機能の有効化または無効化
- [ヘルプ]: オンライン ヘルプへのアクセス

### 関連項目

- コンソールの機能を使用する方法 (P. 2-25)
- コンソールからインターコム機能を使用する方法 (P. 2-38)
- キーボード ショートカットの使用方法 (P. 2-39)
- Assistant Console を使用したコールの処理方法 (P. 3-43)

## コール制御ボタンの使用方法

コール制御ボタン（画面の上部または横にあるアイコン列）をクリックして、Assistant Console の操作を実行できます。コール制御ボタンの上にマウスを置くと、ボタンの機能説明が表示されます。

コール制御ボタンの一覧については、表 2-1 を参照してください。




表 2-1 コール制御ボタン

コール制御ボタン	機能説明
オンライン接続 	[オフライン接続] ボタンと連動して、Assistant Console アプリケーションの接続ステータスを切り替えます。[オンライン接続] ボタンを使用すると、Assistant Console へのオンライン接続を再開して、マネージャに代わってコールを処理できるようになります。
オフライン接続 	[オンライン接続] ボタンと連動して、接続ステータスを切り替えます。オフライン接続を使用すると、マネージャのコールを処理できないようにした状態で、コンソールを調べることができます。
ダイヤル 	発信コールに使用できるダイヤルパッドを開きます。
応答 	着信コールに接続します。
終了 	アクティブ コールを終了します。

表 2-1 コール制御ボタン (続き)

コール制御ボタン	機能説明
保留 	[保留解除] ボタンと連動して、コールの保留ステータスを切り替えます。[保留] ボタンは、コールを保留にします。
保留解除 	[保留] ボタンと連動して、コールの保留ステータスを切り替えます。[保留解除] ボタンは、コールの保留を解除します。
転送 	接続済みコールをポップアップ ウィンドウで入力したターゲット電話番号に直接転送します。
打診転送 	[転送] ボタンの機能と似ていますが、コールを転送する先の人物と会話ができます。
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できます。

表 2-1 コール制御ボタン（続き）

コール制御ボタン	機能説明
参加 	複数の既存のコールと会議通話します。最大 15 の同時コールに参加できます。
即時転送 	呼び出し中、接続済み、または保留中のコールを、もともとのコール先であるマネージャ、または別のターゲット電話番号にただちに転送します。即時転送先を指定するには、メニューバーから <b>[編集]</b> > <b>[即時転送]</b> を選択します。
ボイスメールに転送 	呼び出し中または接続済みのコールをマネージャのボイスメッセージシステムにリダイレクトします。

コール制御ボタンは、状況依存ボタンです。したがって、ボタンが使用できるかどうかは、選択したコールの状態によって異なります。

コール制御ボタンで処理する対象のコールが選択（強調表示）されていることを確認してから、ボタンをクリックしてください。



#### ヒント

コール制御パネルで（ボタンそのものではない）ブランクの場所を右クリックすると、コンソール上のパネルの位置を再度調整することができます。

#### 関連項目

- コンソールの機能を使用する方法（P. 2-25）
- コンソールからインターコム機能を使用する方法（P. 2-38）
- キーボードショートカットの使用方法（P. 2-39）
- Assistant Console を使用したコールの処理方法（P. 3-43）



## マイコール パネルの使用方法

Assistant Console によって、ユーザおよびマネージャへのコールが [マイコール] パネルに表示されます。これらのコールが、Assistant Console のツールを使用して処理できる対象です。Cisco IPMA は、最大 33 回線をサポートしています。

各コールは関連する電話回線の下に表示されます。

各電話回線は、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をすべて表示します。
- マネージャの回線：マネージャに代わって処理している、または処理できるアクティブなコールを表示します。
- インターコム：インターコム回線のステータスを表示します（該当する場合）。

ユーザに割り当てられたマネージャ数に応じて、[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 本の回線が表示されます。

各マネージャ回線には、次の項目が含まれます。

- 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電話番号。プロキシ番号はマネージャの電話番号ではなく、アシスタントがマネージャのコールを処理するために使用する番号です。
- マネージャの名前。
- アクティブ コール情報：アクティブ コールが次の内容で表示されます。
  - コール ステータス（呼び出し中、接続済み、または保留中）を示すアニメーションアイコン
  - 発信者 ID
  - コール時間を示すタイマー

## ヒント

- マネージャにコールを転送する際は、（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電話番号は、Assistant Console の [マイマネージャ] パネルで確認できます。
- ユーザ自身の電話回線で発信または受信するコールに対しては、[ボイスメールに転送] および [即時転送] は適用できません。これらの機能が適用できるのは、マネージャの回線で受信したコールだけです。
- 共有回線モードで Cisco IPMA を使用している場合、マネージャの回線の横に二重の赤矢印が表示されているときは、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ものと判断できます。

## 関連項目

- コンソールの機能を使用する方法 (P. 2-25)
- コンソールからインターコム機能を使用する方法 (P. 2-38)
- キーボードショートカットの使用法 (P. 2-39)
- Assistant Console を使用したコールの処理方法 (P. 3-43)

## マイマネージャ パネルの使用法

Assistant Console の [マイマネージャ] パネルを使用して、各マネージャのコール アクティビティおよび機能ステータスを監視できます。また、このパネルからマネージャの機能を有効および無効にできます。



**(注)** サイレント機能、すべて転送機能、アシスタント モニタ機能、コール フィルタ機能、およびフィルタ モード機能は、プロキシ回線モードでのみ使用できます。

表 2-2 は、[マイマネージャ] パネルの各カラム見出しに表示される情報を説明しています。

**表 2-2 Assistant Console のマイマネージャ パネルに表示される情報**

カラム見出し	意味
マネージャ	マネージャの名前を表示します。マネージャに関する情報ですべての列が薄い灰色で表示されている場合、そのマネージャはアシスタントが代わりにコールを処理することを求めています。また、マネージャ アイコンの横に次の 2 つのアイコンが表示される場合もあります。 <ul style="list-style-type: none"><li>• マネージャ アイコンの横に 2 つの緑矢印がある場合、対応するマネージャはアシスタントが代わりにコールを処理することを求めています。</li><li>• マネージャ アイコンの横に封筒アイコンがある場合は、対応するマネージャにボイス メッセージが到着しています。</li></ul>
インターコム	このカラムをクリックすると、マネージャにインターコム コールが発信されます。
サイレント	このボックスをオンにすると、サイレント機能が有効になります。[サイレント] のオンとオフを切り替えるには、[サイレント] のセルをクリックします。サイレント機能はマネージャの電話機にある呼び出し音を無効にしますが、コールのリダイレクトは行いません。

表 2-2 Assistant Console のマイマネージャ パネルに表示される情報 (続き)

カラム見出し	意味
すべて転送	(プロキシ回線モードのみ) このボックスをオンにすると、すべて転送機能が有効になります。すべて転送機能のオンとオフを切り替えるには、[すべて転送] のセルをクリックします。すべて転送機能は、すべての着信コール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。この機能によって、マネージャはアシスタントが代わりに処理しているコールの発信者 ID と時間を確認できます。
コール フィルタ	(プロキシ回線モードのみ) このボックスをオンにすると、コール フィルタがアクティブになります。フィルタのオンとオフを切り替えるには、フィルタのセルをクリックします。オンの状態では、発信者 ID およびフィルタ 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。
フィルタモード	<p>(プロキシ回線モードのみ) 2つのフィルタ モードがあります。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 包含: 包含フィルタにある番号と一致するコールが「マネージャ」に送信され、残りのコールはアシスタントにリダイレクトされます。</li> <li>• 排他: 排他フィルタにある番号と一致するコールが「アシスタント」にリダイレクトされ、残りのコールはマネージャに送信されます。</li> </ul> <p>マネージャに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] パネルにあるマネージャの列で任意の場所を右クリックし、[設定] を選択します。</p> <p>初期のデフォルト フィルタ設定では、包含フィルタが有効であり、すべてのマネージャ コールがアシスタントに送信されるようになっていることに注意してください。</p>

表 2-2 Assistant Console のマイマネージャ パネルに表示される情報 (続き)

カラム見出し	意味
コール詳細	<p>コール詳細は、マネージャの回線番号、コール時間、および発信者 ID で構成されます。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>回線番号: マネージャのプライマリ電話回線における実際の内線番号。電話アイコンは回線の状態を示します。</li><li>コール時間: マネージャが発信または受信したアクティブ コールのリアルタイム期間。コールを開始 (発信) または受信 (着信) するとただちにタイマーが起動します。コールがドロップまたは転送されると、タイマーが停止します。</li><li>発信者 ID : マネージャがコールを発信した人物、またはマネージャがコールを受信した人物の名前 (使用できる場合) と番号。転送されたコール情報は、情報を使用できる場合にのみ表示されます。</li></ul>



#### ヒント

コンソールの [マイマネージャ] パネルに表示されたコールは監視は可能ですが、処理することはできません。これらのコールは、すでにマネージャへリダイレクトしたコールか、あるいはマネージャが直接発信または受信したコールです。

#### 関連項目

- コンソールの機能を使用する方法 (P. 2-25)
- コンソールからインターコム機能を使用する方法 (P. 2-38)
- キーボードショートカットの使用方法 (P. 2-39)
- Assistant Console を使用したコールの処理方法 (P. 3-43)
- マネージャ機能の設定方法 (P. 7-89)

#### 短縮ダイヤル機能の使用方法

短縮ダイヤル機能によって、Assistant Console に個人用の電話帳を設定できます。短縮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作業を実行できます。

短縮ダイヤル メニューを開いて使用可能なコマンド リストを表示するには、[短縮ダイヤル] パネルを右クリックするか、またはメニューバーから **[編集] > [短縮ダイヤル]** を選択します。一部の短縮ダイヤル コマンドが薄い灰色で表示されている場合は、メニューを開く前に短縮ダイヤル リストを選択してください。

短縮ダイヤルメニューを使用して、短縮ダイヤルグループの作成と修正、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ができます。

短縮ダイヤル番号にすばやくアクセスするため、短縮ダイヤルグループへのエントリを整理することを検討します。たとえば、ユーザ自身の個人グループとマネージャごとのグループを作成します。

新しい短縮ダイヤルリストを追加する場合、リストは作成した順序で表示されます。短縮ダイヤルリストにあるすべての項目をソートするには、カラム見出し（名前、電話番号、または説明）をクリックします。リストは、選択した見出しに応じてアルファベット順または数字順でソートされます。見出しをもう一度クリックすると、昇順と降順を切り替えられます。

短縮ダイヤルリストを使用してコールを発信するには、次のいずれかの方法を実行します。

- 短縮ダイヤル エントリをユーザの回線またはマネージャの回線にドラッグする。
- ユーザの回線上でコールを発信する場合は、ユーザの回線を強調表示し、短縮ダイヤル エントリをダブルクリックする。マネージャの回線上でコールを発信する場合は、マネージャの回線を強調表示し、短縮ダイヤル エントリをダブルクリックします。
- ユーザのコール制御パネル上のダイヤル ボタンに短縮ダイヤル エントリをドラッグし、**OK** をクリックする。

短縮ダイヤルリストを（短縮ダイヤルメニューを開かずに）すばやく使用する方法がいくつかあります。

- 短縮ダイヤル リストの人物に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短縮ダイヤルリストにドラッグアンドドロップします。
- 新しい短縮ダイヤル リストを追加するには、リストを [ディレクトリ] パネルから [短縮ダイヤル] パネルにドラッグアンドドロップします。



## ヒント

サンプルの短縮ダイヤルグループと短縮ダイヤルリスト例は、非アクティブです。これらは短縮ダイヤル情報がコンソールに表示される様子を説明するために入っています。サンプルは必要に応じて削除できます。

## 関連項目

- コンソールの機能を使用する方法 (P. 2-25)
- コンソールからインターコム機能を使用する方法 (P. 2-38)
- キーボードショートカットの使用方法 (P. 2-39)
- Assistant Console を使用したコールの処理方法 (P. 3-43)

## ディレクトリの使用方法

ディレクトリを使用して同僚を検索し、その検索結果からコールの発信および処理ができます。

同僚を検索するには、検索フィールドにその人物の姓または名、あるいはその両方の一部を入力して **[検索]** をクリックします。

ディレクトリによって、検索文字列に一致するすべてのユーザがリストで表示されます。検索結果は、名、姓、電話番号、および部門によってソートされます。

検索結果と検索フィールドをクリアするには、**[クリア]** ボタンをクリックします。

検索結果を利用する方法がいくつかあります。

- 人物の名前または番号をダブルクリックしてコールを発信します。
- 人物の名前を右クリックして、関係のあるコマンドを含んだポップアップメニューを表示します。
- ディレクトリ内の人物に対してブラインド転送を行うには、アクティブ コールを該当する名前または番号にドラッグアンドドロップします。
- 新しい短縮ダイヤル リストを追加するには、リストを **[ディレクトリ]** パネルから **[短縮ダイヤル]** パネルにドラッグアンドドロップします。

## 関連項目

- コンソールの機能を使用する方法 (P. 2-25)
- コンソールからインターコム機能を使用する方法 (P. 2-38)
- キーボードショートカットの使用方法 (P. 2-39)
- Assistant Console を使用したコールの処理方法 (P. 3-43)

## ステータスバーの使用方法

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

- 接続しました / 接続されていません : Cisco IPMA サーバへの接続状況を示します。
- オンライン / オフライン : マネージャへのサポートが可能かどうか、アシスタントの状況を示します。
- コール制御は使用可能です / コール制御は停止しています : コール処理機能が使用できるかどうかを示します。
- フィルタ使用不可 : コールフィルタリング機能が使用できるかどうかを示します。

また、着信コールを受信したときに、コンソールがデスクトップの最前面に自動表示される設定になっているかどうかを示すポップアップ表示アイコンも、ステータスバーに表示されます。この機能のオンとオフを切り替えるには、ポップアップ表示アイコンをクリックします (デフォルトではこの機能は無効に設定されています)。この機能が有効な場合、アイコンは濃く (押された状態で) 表示されます。

さらに、ポップアップ表示は **[編集]** > **[初期設定]** メニューから有効または無効に設定できます。

## 関連項目

- コンソールの機能を使用する方法 (P. 2-25)
- コンソールからインターコム機能を使用する方法 (P. 2-38)
- キーボードショートカットの使用方法 (P. 2-39)
- Assistant Console を使用したコールの処理方法 (P. 3-43)

## コンソール レイアウトの調整

Assistant Console にあるパネルの大きさおよび位置は、カスタマイズできます。[表示] メニューを使用して、カラー スキームおよびフォントの変更と、デフォルトのウィンドウ レイアウトへのリフレッシュを行います。



### ヒント

着信コールを受信すると、デスクトップにコンソールが自動表示されるように設定できます。この「ポップアップ表示」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]** を選択して、[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。コンソール画面下のステータスバーに、ポップアップ表示アイコンが表示されます。この機能が有効な場合、アイコンは濃く（押された状態で）表示されます。

## 関連項目

- コンソールの機能を使用する方法 (P. 2-25)
- コンソールからインターコム機能を使用する方法 (P. 2-38)
- キーボードショートカットの使用方法 (P. 2-39)
- Assistant Console を使用したコールの処理方法 (P. 3-43)

## 管理用設定の表示

管理用設定は、[ログイン] ダイアログボックスで表示できます。またはメニューバーから **[編集]** > **[設定]** を選択して表示できます。



### (注)

システム管理者に指示されない限り、管理用設定を変更する必要はありません。

次の2種類の設定があります。

- 基本設定
    - Cisco IPMA サーバホスト名または IP アドレス
    - Cisco IPMA サーバポート
  - 詳細設定
    - トレースの有効/無効
- [詳細設定] タブでは、トレース ファイルの保存場所が表示されます。

## 関連項目

- Assistant Console スタートアップ ガイド (P. 2-22)
- キーボードショートカットの使用方法 (P. 2-39)
- Assistant Console を使用したコールの処理方法 (P. 3-43)
- マネージャ機能の設定方法 (P. 7-89)

## 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。

- 着信コールの受信時にコンソールがデスクトップに自動表示される設定：コンソールの「ポップアップ表示」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] を選択して、[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。コンソール画面下のステータスバーに、ポップアップ表示アイコンが表示されます。この機能が有効な場合、アイコンは濃い網掛け表示になります。
- コンピュータの起動時に Assistant Console アプリケーションを自動的に起動する設定：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] を選択して、[コンピュータの起動時にコンソールを自動的に開始する] チェックボックスをオンにします。次回コンピュータが起動すると、Assistant Console は自動的に起動します。

各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使用方法

Assistant Console では、マウスとキーボードによるいくつかの組み合わせによって指定の操作を実行できます。

次の操作ができます。

- コンソール アイテムのクリック、右クリック、およびダブルクリック
- コンソール アイテムのドラッグアンドドロップ
- キーボードショートカットの使用

たとえば、コールに応答するには次の方法の中から選択できます。

- **[応答]** コール制御ボタンをクリック
- **[マイコール]** パネルでコールをダブルクリック
- **[マイコール]** パネルでコールを右クリックしてから、表示されるポップアップメニューで **[応答]** を選択
- キーボードショートカットを使用

一部の操作は、コンソール アイテムをドラッグアンドドロップして完了できます。たとえば、短縮ダイヤル リストを追加するには、選択したコールを **[マイコール]** パネルから **[短縮ダイヤル]** パネルにドラッグアンドドロップできます。



### ヒント

第 3 章「Assistant Console を使用したコールの処理方法」では、コールの転送など、特定の操作を実行するオプションのすべてがわかります。

### 関連項目

- Assistant Console スタートアップ ガイド (P. 2-22)
- コンソールからインターコム機能を使用する方法 (P. 2-38)
- キーボードショートカットの使用法 (P. 2-39)
- Assistant Console を使用したコールの処理方法 (P. 3-43)

## コンソールからインターコム機能を使用する方法

インターコム機能は、システム管理者が設定するオプション機能です。この機能を使用すると、インターコム回線でマネージャと会話ができます。

インターコム コールを発信するには、[マイコール] パネルでマネージャの名前をダブルクリックします。また、[マイマネージャ] パネルで該当するインターコム アイコンをシングルクリックすることもできます。

アシスタント側でインターコム コールを開始したときにマネージャがほかのコールに出ていない場合は、両者のスピーカフォンが同時にオープンします。これで、電話機のスピーカフォン、ヘッドセット、または受話器を使用して会話ができます。

アシスタント側でインターコム コールを開始したときにマネージャがほかのコールに出ている場合は、インターコム コールがマネージャの電話機で鳴るので手動で応答する必要があります。また、ほかのコールに出ているユーザにマネージャがインターコム コールを発信する場合も、手動で応答する必要があります。

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 アイコンをクリックします。

### 関連項目

- Assistant Console スタートアップ ガイド (P. 2-22)
- コンソールの機能を使用する方法 (P. 2-25)
- キーボード ショートカットの使用方法 (P. 2-39)
- 電話機での Cisco IPMA の使用方法 (アシスタント側) (P. 4-53)

## キーボード ショートカットの使用法

マウスではなく、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操作できます。キーボード ショートカットによって、より効率的にコールを処理できます。

初期のデフォルト ショートカットを使用するか、またはニーズに合うようにショートカットをカスタマイズできます。カスタマイズされたショートカットは、Cisco IPMA でユーザが次回ログインする際も記憶されています。

### ショートカットの表示

メニューバーの項目をクリックすると、コマンドとショートカットが表示されます。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。

さらに、[ショートカットキーの編集] ポップアップ ウィンドウでショートカットを確認できます。[編集] > [キーボードのショートカット] を選択してこのウィンドウを開き、リストからメニュー コマンドを選択して関連付けられたショートカットを確認します。

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、初期のデフォルト ショートカットでは 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、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。リストからメニュー コマンドを選択し、CTRL、SHIFT、または ALT をクリックしてショートカットの前半部分を割り当てます。次に [キー] フィールドに文字または数字を入力して、ショートカットの後半部分を割り当てます。[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法

ショートカットを呼び出すには、ショートカット組み合わせの最初のキーを押した状態で、2 番目のキーを押します。たとえば、コールを保留にするため Ctrl+L ショートカットを使用する場合は、Ctrl キーを押した状態で L キーを押します。



**(注)** キーボード ショートカットが機能するためには、デスクトップで Assistant Console ページをアクティブにしておく必要があります。

## 関連項目

- Assistant Console スタートアップ ガイド (P. 2-22)
- コンソールの機能を使用する方法 (P. 2-25)
- コンソールからインターコム機能を使用する方法 (P. 2-38)
- Assistant Console を使用したコールの処理方法 (P. 3-43)

# アシスタントおよびマネージャによる Cisco IPMA の使用方法

アシスタントは、自分の電話機から Cisco IPMA 機能を使用し、Assistant Console を使用してマネージャへのコールを処理します。たとえば、マネージャへのコールに応答する場合、Assistant Console 上のインターコム回線をダブルクリックすると、マネージャに打診できます。マネージャがコールを取得することになった場合、コールを転送するには、Assistant Console 上の [即時転送] コール ボタンを選択するか、電話機の [即転送] ソフトキーを選択します。発信者にボイス メッセージを残してもらうようマネージャから求められた場合、コールをマネージャのボイス メッセージシステムに転送するには、[ボイスメールに転送] コール ボタンを選択するか、[VM 転送] ソフトキーを選択します。

一方、マネージャは、主に Cisco IP Phone から Cisco IPMA 機能を使用することになります。たとえば、マネージャに不動産業者からコールが着信する予定になっているとします。マネージャがアシスタント モニタを有効にして、着信コールを監視します。不動産業者の番号が表示された場合、マネージャは [キャッチ] ソフトキーを押して、コールを割り込んで受信することができます。また、マネージャによる Cisco IPMA の使用例として、電話機の [即転送] 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する場合も挙げられます。マネージャは、電話機の LCD スクリーン上の Cisco IPMA ステータス ウィンドウを参照することで、転送したコールにアシスタントが応答したことを確認し、コールの時間を監視することができます。

マネージャによる Cisco IPMA 機能の使用方法についてさらに理解を深めるには、[第 6 章「マネージャ側：プロキシ回線モードで Cisco IPMA を使用した電話機の使用法」](#) または [第 5 章「マネージャ側：共有回線モードで Cisco IPMA を使用した電話機の使用法」](#) を参照してください。



## ヒント

アシスタントまたはマネージャは、[マネージャの設定] ウィンドウでマネージャの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] パネルにあるマネージャの列で任意の場所を右クリックして [設定] を選択します。

## 関連項目

- Assistant Console スタートアップ ガイド (P. 2-22)
- コンソールからインターコム機能を使用する方法 (P. 2-38)
- キーボード ショートカットの使用法 (P. 2-39)
- マネージャ機能の設定方法 (P. 7-89)

