



3

Assistant Console を使用したコールの処理方法

コールは、マウスとキーボードを使用して発信、応答、転送、終了することができ、それ以外の作業については Assistant Console から処理できます。



(注) 処理対象のコールがコンソール上で選択（強調表示）されていることを確認してください。コール制御ボタンおよびメニュー項目は、選択したコールに関係しない場合、薄い灰色で表示されます（非アクティブ）。

詳細については、次のコール処理に関するトピックを参照してください。

- コールの発信方法 (P. 3-44)
- コールへの応答方法 (P. 3-45)
- コールの終了方法 (P. 3-45)
- コールの保留方法 (P. 3-46)
- コールの転送方法 (P. 3-47)
- 電話会議の設定方法 (P. 3-49)
- 別の番号にコールを即時転送する方法 (P. 3-50)
- ボイス メッセージ サービスへのコール送信方法 (P. 3-52)

コールの発信方法

Assistant Console からコールを発信するには、次のいずれかの方法を選択します。

- [ダイヤル] コール制御ボタンをクリックします。
- [マイコール] パネルで電話回線を右クリックして、表示されるポップアップメニューで [ダイヤル] を選択します。
- メニューバーから [コール] > [ダイヤル] を選択します。
- 短縮ダイヤルまたは電話番号をダブルクリックします。
- [マイコール] パネルに電話番号をドラッグアンドドロップします。
- 関連するキーボードショートカットを使用します。
- コンソールがデスクトップに表示されアクティブな状態で、キーボードを使用してコール先の電話番号を入力し、**Enter** キーを押します。コンソール下部のステータスバーで、コール中の番号を確認できます。

[番号を入力してください] ポップアップ ウィンドウが表示されたら、コール先の電話番号を入力して **OK** をクリックします。

Cisco IP Phone からコールを発信する場合とまったく同じように番号を入力します。

Assistant Console から発信されたコールは、アシスタントの電話機の最初の物理的な回線を使用します。

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)

コールへの応答方法

選択したコールに応答するには、次のいずれかの方法を選択します。

- [応答] コール制御ボタンをクリックします。
- [マイコール] パネルで呼び出し中のコールをダブルクリックします。
- コールを右クリックし、表示されるポップアップメニューで [応答] を選択します。
- メニューバーから [コール] > [応答] を選択します。
- 関連するキーボードショートカットを使用します。

応答対象の着信コールが選択（強調表示）されていない場合は、着信コールをクリックして選択してから、説明したアクションのいずれかを実行してください。

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)
- 電話機で IPMA を使用してコールに応答する方法 (P. 4-60)

コールの終了方法

選択したコールを終了するには、次のいずれかの方法を選択します。

- [終了] コール制御ボタンをクリックします。
- コールを右クリックし、表示されるポップアップメニューで [終了] を選択します。
- メニューバーから [コール] > [終了] を選択します。
- 関連するキーボードショートカットを使用します。

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)

コールの保留方法

選択したコールを保留にするには、次のいずれかの方法を選択します。

- **【保留】** コール制御ボタンをクリックします。
- 接続済みのコールをダブルクリックします。
- コールを右クリックし、表示されるポップアップメニューで **【保留】** を選択します。
- メニューバーから **【コール】** > **【保留】** を選択します。
- 関連するキーボードショートカットを使用します。

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)

コールの保留解除方法

選択したコールの保留を解除するには、次のいずれかの方法を選択します。

- **【保留解除】** コール制御ボタンをクリックします。
- 保留中のコールをダブルクリックします。
- コールを右クリックし、表示されるポップアップメニューで **【保留解除】** を選択します。
- メニューバーから **【コール】** > **【保留解除】** の順に選択します。
- 関連するキーボードショートカットを使用します。

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)

コールの転送方法

コールを転送するには、次の3つの方法があります。

- 転送：転送受信者（コールを転送している相手先）と会話できない状態でコールをただちにリダイレクトします。
- 打診転送：転送受信者とまず会話ができる状態になってから、コールをリダイレクトします。
- 直接転送：2つのコール（アクティブなコールと保留中のコール）を直接接続します。



(注)

ユーザは転送する前にコールに応答する必要があります。コールを転送した後で、そのコールを受信することはできません（ただしコールが返送される場合を除きます）。

転送

選択したコールで転送を実行するには、次のいずれかの方法を選択します。

- **【転送】** コール制御ボタンをクリックします。
- コールを右クリックし、表示されるポップアップメニューで **【転送】** を選択します。
- メニューバーから **【コール】** > **【転送】** を選択します。
- [短縮ダイヤル] パネルのリストにコールをドラッグします。
- [ディレクトリ] パネルのリストにコールをドラッグします。
- 関連するキーボードショートカットを使用します。

[短縮ダイヤル] パネルまたは [ディレクトリ] パネルのリストにコールをドラッグする場合を除き、[番号を入力してください] ポップアップメニューが表示されます。転送先受信者の電話番号を入力して **OK** をクリックします。

打診転送

選択したコールで打診転送を実行するには、次のいずれかの方法を選択します。

- **〔打診転送〕** コール制御ボタンをクリックします。
- コールを右クリックし、表示されるポップアップメニューで **〔打診転送〕** を選択します。
- メニューバーから **〔コール〕** > **〔打診転送〕** の順に選択します。
- **〔短縮ダイヤル〕** パネルまたは **〔ディレクトリ〕** パネルでコール転送先のリストを右クリックし、ポップアップメニューから **〔打診転送〕** を選択します。
- 関連するキーボードショートカットを使用します。

[番号を入力してください] ポップアップ ウィンドウが表示されたら、転送受信者の電話番号を入力して **OK** をクリックします。

受信者と会話した後、転送を完了するためにもう一度 **〔打診転送〕** ボタンをクリックします。



〔注〕 打診転送は、電話機が呼び出し中の状態、またはドラッグ アンド ドロップ方式を使用する方法では実行できません。打診転送を実行するには、受信者と会話する必要があります。

直接転送

一对のコールで直接転送を実行するには、2つのコールを強調表示してから、次のいずれかの方法を選択します。

- **〔直接転送〕** コール制御ボタンをクリックします。
- コールを右クリックし、表示されるポップアップメニューで **〔直接転送〕** を選択します。
- メニューバーから **〔コール〕** > **〔直接転送〕** 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)
- 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)

電話会議の設定方法

電話会議を設定するには、次の2つの方法があります。

- 会議：コールを初期化して、会議に参加者を追加します。
- 参加：アクティブなコールと保留中のコールを1つの電話会議に接続します。

会議参加者を選択したアクティブなコールに追加するには、次のいずれかの方法を選択します。

- **[会議]** コール制御ボタンをクリックします。
- コールを右クリックし、表示されるポップアップメニューで **[会議]** を選択します。
- メニューバーから **[コール]** > **[会議]** を選択します。
- [短縮ダイヤル] パネルまたは [ディレクトリ] パネルのリストを右クリックして、表示されるポップアップメニューで **[会議]** を選択します。
- 関連するキーボードショートカットを使用します。

[番号を入力してください] ポップアップ ウィンドウが表示されたら、会議参加者の電話番号を入力して **OK** をクリックします。

新しい会議参加者と会話してからもう一度 **[会議]** ボタンをクリックし、その人物をコールに追加します。

参加を使用して電話会議を設定するには、会議に追加するコールを強調表示してから、次のいずれかの方法を選択します。

- **[参加]** コール制御ボタンをクリックします。
- コールを右クリックし、表示されるポップアップメニューで **[参加]** を選択します。
- メニューバーから **[コール]** > **[参加]** 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)
- 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)

別の番号にコールを即時転送する方法

即時転送を使用すると、選択したコールを事前に設定した転送先番号に転送できます。呼び出し中、接続済み、または保留中のコールを転送できます。

プロキシ回線モードでは、初期のデフォルト転送先は、もともとのコール先であるマネージャです。共有回線モードには、デフォルト転送先はありません。ただし転送先は、有効な電話番号または内線番号を使用して設定できます。

詳細については、次の項を参照してください。

- 即時転送の使用方法 (P. 3-50)
- 即時転送先の設定方法 (P. 3-51)
- [第 4 章「電話機での Cisco IPMA の使用方法 \(アシスタント側\)」](#)

即時転送の使用方法

選択したコールを即時転送先に転送するには、次のいずれかの方法を選択します。

- **[即時転送]** コール制御ボタンをクリックします。
- コールを右クリックし、表示されるポップアップメニューで **[即時転送]** を選択します。
- メニューバーから **[コール]** > **[即時転送]** を選択します。
- 関連するキーボードショートカットを使用します。

ヒント

- 使用するたびに転送先の指定が必要な **[転送]** とは異なり、**[即時転送]** は事前に設定した 1 か所の転送先番号にコールを送信します。
- 呼び出し中、接続済み、または保留中のコールを転送できます。
- (マネージャのプロキシ回線でなく) ユーザ自身の電話回線の 1 つで発信または受信したコールは、転送できません。

関連項目

- 即時転送先の設定方法 (P. 3-51)
- [第 4 章「電話機での Cisco IPMA の使用方法 \(アシスタント側\)」](#)

即時転送先の設定方法

即時転送先を、もともとのコール先であるマネージャ、または別の電話番号に設定できます。

転送先を表示または変更するには、メニューバーから **[編集]** > **[即時転送]** を選択します。[即時転送先] ポップアップ ウィンドウが表示されます。

共有回線モードでは、電話番号またはオフィスの内線番号をテキスト ボックスに入力します。オフィスの電話からダイヤルする場合とまったく同じように番号を入力します。

プロキシ回線モードでは、転送先としてマネージャと電話番号を切り替えるようにできます。[電話番号] オプションを選択した場合は、電話番号またはオフィスの内線番号を入力します。オフィスの電話からダイヤルする場合とまったく同じように番号を入力します。

[保存] をクリックして変更を保存します。

ヒント

- ユーザ自身の即時転送先の設定に加えて、マネージャ用の設定もできます。マネージャの即時転送先は、ユーザの転送先とは異なります。説明については、P. 7-93 の「マネージャの転送先設定方法」を参照してください。
- コールは Cisco IP Phone を使用して転送できます。コールに応答してから Cisco IP Phone の **[即転送]** ソフトキーを押すと、コールを即時転送先に転送できます。

関連項目

- Assistant Console スタートアップ ガイド (P. 2-22)
- Assistant Console を使用したコールの処理方法 (P. 3-43)
- 即時転送の使用方法 (P. 3-50)
- 第 4 章「電話機での Cisco IPMA の使用方法 (アシスタント側)」
- マネージャ機能の設定方法 (P. 7-89)

ボイス メッセージ サービスへのコール送信方法

ユーザがマネージャに代わって処理している呼び出し中または接続済みのコールを、そのマネージャのボイス メッセージ サービスに転送できます。

選択したコールをボイス メッセージ サービスに送信するには、次のいずれかの方法を選択します。

- **[ボイスメールに転送]** コール制御ボタンをクリックします。
- コールを右クリックし、表示されるポップアップメニューで**[ボイスメールに転送]**を選択します。
- メニューバーから **[コール]** > **[ボイスメールに転送]** を選択します。
- 関連するキーボードショートカットを使用します。

ヒント

- この作業は Cisco IP Phone からでも実行できます。コールに応答してから Cisco IP Phone の **[VM 転送]** ソフトキーを押すと、マネージャのコールをそのボイス メッセージ サービスに転送できます。
- この機能は、ユーザ自身の電話回線で発信または受信したコールには適用されません。この機能が適用できるのは、マネージャのプロキシ回線上のコールだけです。

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法 (P. 2-39)
- Assistant Console を使用したコールの処理方法 (P. 3-43)
- [第 4 章「電話機での Cisco IPMA の使用方法 \(アシスタント側\)」](#)