



コール機能

- エージェント グリーティング, 2 ページ
- 自動応答, 2 ページ
- 自動割り込み, 2 ページ
- コールの転送, 2 ページ
- コール ピックアップ, 4 ページ
- コール待機, 5 ページ
- コード, 5 ページ
- 会議, 6 ページ
- フックフラッシュ, 8 ページ
- 保留, 8 ページ
- ミートミー会議, 8 ページ
- モニタリングと録音, 9 ページ
- MLPP (Multilevel Precedence and Preemption) , 9 ページ
- ミュート, 10 ページ
- プラス ダイヤル, 11 ページ
- リダイヤル, 11 ページ
- 共有回線, 11 ページ
- スピードダイヤル, 12 ページ
- 転送, 13 ページ
- WebDialer, 14 ページ

エージェントグリーティング

エージェントグリーティングを使用すると、ユーザは、事前に録音するあいさつメッセージを作成および更新できます。あいさつメッセージはコール（顧客からかかってきたコールなど）の開始時に再生され、その後でユーザは発信者と会話を始めます。ユーザは、必要に応じていくつかのあいさつメッセージを事前に録音できます。

顧客からコールがあったときには、自分と顧客の両者に対して、事前に録音されたあいさつメッセージが再生されます。ユーザはあいさつメッセージが終わるまでミュートのままにすることも、あいさつメッセージ再生中にコールに応答することもできます。

詳細については、システム管理者にお問い合わせください。

自動応答

（Cisco Unified IP Phone 6911 のみ）

自動応答では、呼出音が1回鳴った後、電話機が自動的に着信コールに応答します。

システム管理者は、スピーカフォンで動作するように自動応答を設定します。

スピーカフォンでの自動応答

スピーカフォンで自動応答を行うには、ハンドセットを受け台にセットした状態にします。その状態でない場合は、通常どおりコールの呼出音が鳴るので、手動でそのコールに応答する必要があります。

自動割り込み

自動割り込みが設定されている場合、共有回線のコールに自動的に割り込みできます。

たとえば共有回線で、オフフックにしたときに別の電話機ですでにコール中の場合、そのコールに自動的に割り込みできます。

コールの転送

コールの転送を使用すると、電話機にかかってきたコールを別の番号に自動的に転送できます。

システム管理者が電話機に設定できるコールの転送機能には、次の2種類があります。

- すべてのコールの転送は、電話機で直接設定できます。すべてのコールの転送をリモートで使用するには、ユーザ オプション Web ページを開きます。

無条件のコール転送（すべてのコールの転送）：受信したすべてのコールに適用されます。

- 条件付きのコール転送（無応答時転送、話中転送、カバレッジなし時転送）：条件に応じて、受信した特定のコールに適用されます。ユーザ オプション Web ページからのみアクセスできます。

電話機からコールを転送する場合は、転送先の電話番号を、実際にダイヤルするとおりに入力します。たとえば、必要に応じてアクセスコードや地域コードを入力します。

システム管理者は、次のようなその他のコール転送オプションを設定できます。

- 転送先の電話番号から自分の電話機へコールが発信された場合に、コールを転送するのではなく、呼出音を鳴らす。
- 転送ループが生じたり、転送チェーンで最大リンク数を超えないようにする。

関連トピック

[コールの転送の設定](#)

ユーザ オプション Web ページを使用したコールの転送

(Cisco Unified IP Phone 6901 のみ)


手順

-
- ステップ 1 ユーザ オプション Web ページにログインします。
 - ステップ 2 [デバイス] > [回線の設定] を選択します。
 - ステップ 3 コールの転送先の電話番号を入力します。
 - ステップ 4 [保存] をクリックします。
-

機能ボタンを使用したコールの転送

(Cisco Unified IP Phone 6911 のみ)

手順

-
- ステップ 1 機能ボタン  を押してから、すべてのコールの転送機能が割り当てられている番号を押します。
 - ステップ 2 ダイヤル音が聞こえたら、コールの転送先の電話番号を入力します。ハンドセットのランプがオレンジ色に点灯し、転送が設定されたことを示します。
 - ステップ 3 コールの転送をキャンセルするには、ステップ 1 を繰り返します。

ハンドセットを持ち上げると、コールの転送をキャンセルするまでスタッター音が聞こえます。すべてのコールの転送をキャンセルすると、オレンジ色に点灯していたランプが消灯します。

コール ピックアップ

この手順は Cisco Unified IP Phone 6911 にのみ適用されます。

コール ピックアップでは、同僚の電話機で呼び出し中のコールを自分の電話機にリダイレクトすることによって、そのコールに応答できます。同僚とコール処理タスクを共有する場合、コール ピックアップを使用することができます。

コールをピックアップするには、次の2つの方法があります。


- **ピックアップ**：自分のコール ピックアップ グループ内の別の電話機で呼び出し中のコールに
応答できます。
ピックアップ対象のコールが複数ある場合、電話機は最も古いコールからピックアップしま
す。
- **グループ ピックアップ**：次の方法で、自分のコール ピックアップ グループ以外の電話機で
コールに
応答できます。
 - システム管理者から取得したグループ ピックアップ番号を使用します。
 - 相手の直通番号が現在のユーザの関連グループのいずれかに存在する場合、呼出音が
鳴っている電話機の番号をダイヤルします。

システム管理者はコールピックアップグループを設定し、コール処理のニーズおよび作業環境に
対応したコール ピックアップ ボタンを設定します。

ピックアップを使用したコールの応答

この手順は Cisco Unified IP Phone 6911 にのみ適用されます。



手順

- ステップ 1** 電話機に自動ピックアップが設定されている場合、自分のピックアップグループ内の鳴っている
コールを自分の電話機に転送するには、機能ボタン  を押してから、コール ピックアップが
割り当てられている番号を押します。これで、コールが接続されます。
- ステップ 2** 自動ピックアップが設定されていない場合、コールを接続するには、回線ボタンを押すか、ハン
ドセットを持ち上げます。

グループピックアップを使用したコールの応答


この手順は Cisco Unified IP Phone 6911 にのみ適用されます。

手順

- ステップ 1** 電話機に自動グループピックアップが設定されている場合、自分のピックアップグループ外の電話機へのコールに応答するには、機能ボタン  を押してから、コールピックアップが割り当てられている番号を押します。
- ステップ 2** グループピックアップ番号を入力して、コールに接続します。
- ステップ 3** 自動グループピックアップが設定されていない場合、コールに接続するには、回線ボタン  を押すか、ハンドセットを持ち上げます。

コール待機

コール待機機能は、あるコールで会話しているときに新しいコールが到着したことを次の方法で通知します。

- コール待機トーン（ビープ音 1 回）
- オレンジ色に点滅する回線ボタン 

コール待機への応答

呼び出し中のコールに応答するには、オレンジ色に点滅している回線ボタンを押します。電話機によって元のコールが自動的に保留され、呼び出し中のコールが接続されます。

コード

コードを使用すると、課金またはトラッキングコードを使用してコールを発信できます。電話機では、管理者から取得する次の 2 種類のコードがサポートされています。

- クライアント識別コード（CMC）では、コードを入力してコールと特定のクライアントとの関連付けを指定する必要があります。管理者は、コールアカウンティングおよび課金のために、クライアント識別コードを顧客、学生、またはその他の集団に割り当てられます。
- 強制承認コード（FAC）を使用すれば、コールアクセスとコールアカウンティングを管理できます。管理者は、コールが接続される前に、ユーザが有効な承認コードを入力するように要求できます。

クライアント識別コードを使用したコールの発信

手順

-
- ステップ1 電話番号をダイヤルします。
 - ステップ2 トーンが鳴ったら、CMC を入力します。
-

強制承認コードを使用したコールの発信


手順

-
- ステップ1 電話番号をダイヤルします。
 - ステップ2 トーンが鳴ったら、FAC を入力します。
-

会議

会議を使用すると、複数の通話相手と同時に会話できます。あるコールで会話をしているとき、会議を使用して別の通話相手にダイヤルし、それらの通話相手をコールに追加します。個々の参加者を会議から削除できます（電話機でこの機能がサポートされている場合）。

会議は次の機能を使用して設定できます。

- Cisco Unified IP Phone 6901 のフックフラッシュ機能
- Cisco Unified IP Phone 6911 の会議ボタン 

すべての参加者が電話を切ると、会議は終了します。

フックフラッシュを使用した会議の設定

この手順は Cisco Unified IP Phone 6901 にのみ適用されます。

手順

-
- ステップ1 自分のコールが（保留でなく）アクティブであることを確認します。
 - ステップ2 フックスイッチを押して離し、ダイヤル トーンを確認します。
 - ステップ3 任意の電話番号をダイヤルします。
 - ステップ4 相手が応答するのを待つか、コールが鳴っている間にステップ5に進みます。
 - ステップ5 もう一度フックスイッチを押して放します。
会議が開始します。

(注) 1つの会議に参加できる人数は最大3名です。会議から参加者を切断するには、フックフラッシュ機能を使用します。

フックフラッシュを使用した会議参加者の切断

この手順は Cisco Unified IP Phone 6901 にのみ適用されます。


手順

-
- ステップ1 自分が会議に参加していることを確認します。
 - ステップ2 フックスイッチを押して放します。
最後に参加した参加者が、会議から切断されます。
- (注) 会議から参加者を切断できるのは、その会議のホストだけです。
-

会議の設定

この手順は Cisco Unified IP Phone 6911 にのみ適用されます。

手順

-
- ステップ1 自分のコールが（保留でなく）アクティブであることを確認します。
 - ステップ2 会議ボタン  を押します。
 - ステップ3 会議に追加する参加者の電話番号を入力します。
 - ステップ4 参加者が応答するのを待つか、コールが成っている間にステップ5に進みます。
 - ステップ5 もう一度会議ボタンを押します。

会議が開始します。

ステップ 6 (任意) 参加者をさらに追加するには、この手順を繰り返します。

フックフラッシュ

この手順は Cisco Unified IP Phone 6901 にのみ適用されます。

フックフラッシュでは、次の一覧の機能を使用できます。フックフラッシュを使用するには、電話機の受け台にあるフックスイッチ ボタンをすばやく押して放します。

フックフラッシュを使用すると、次の機能を使用できます。


- コールに応答する
- 2つのコール間で転送する（一方のコールが着信の場合のみ）
- 会議コールを発信する
- 会議の参加者を削除する

保留

保留を使用すると、アクティブなコールを保留状態にできます。

コールの保留

手順

ステップ 1 コールを保留にするには、保留ボタン  を押します。回線ボタンが緑色に点滅します。保留状態にある相手には、あらかじめ設定された音楽が聞こえます。

ステップ 2 コールを復帰させるには、緑色に点滅している回線ボタンを押すか、スピーカ ボタン（Cisco Unified IP Phone 6911 のみ）を押します。または、ハンドセットが受け台にある場合は、オフフックにします。

ミーティング

ミーティングを使用すると、スケジュールした時刻に所定の番号にコールしてミーティングを開催したり、ミーティングに参加したりすることができます。


ミーティングは、ホストが接続すると開始されます。ホストが参加する前に会議にコールすると、参加者にはビジー トーンが聞こえます。その場合は、もう一度ダイヤルする必要があります。

すべての参加者が切断すると会議は終了します。ホストが切断しても会議は自動的に終了しません。

ミーティングの開催

この手順は Cisco Unified IP Phone 6911 にのみ適用されます。

手順

機能ボタン  を押してから、システム管理者によってあらかじめ設定されたミーティング番号を押します。

これで、会議に接続されます。

ミーティングへの参加

手順

ステップ 1 会議ホストから取得したミーティング電話番号をダイヤルします。

ステップ 2 ビジー トーンが聞こえる場合は、ホストがまだ会議に参加していません。その場合は電話を切り、もう一度発信し直す必要があります。

モニタリングと録音

モニタリングと録音を使用すると、コールをモニタリングおよび録音できます。この機能を有効にするのはシステム管理者です。全コールの自動録音、またはコールごとの録音を設定できます。

コールのモニタリングおよび録音中、オーディオアラートを聞くことができます。デフォルトでは、コールのモニタリングと録音（設定されている場合）を実行しているユーザにオーディオアラートは聞こえません。

MLPP (Multilevel Precedence and Preemption)

この手順は Cisco Unified IP Phone (SCCP) にのみ適用されます。

軍隊や行政機関のオフィスなどの環境では、緊急のコールや重要なコールの発信および受信が必要になることがあります。このような特別なコールの処理が必要な場合は、システム管理者が電話機に MLPP (Multilevel Precedence and Preemption) を追加することができます。

次の用語を覚えておいてください。

- **Precedence** とは、コールに関連付けられた優先度を示します。
- **Preemption** とは、優先度の低い既存のコールを終了させて、電話機に送信された優先度の高いコールを受け付ける処理です。

発信コールについてプライオリティ（優先）レベルを選択する場合は、対応するコールの優先度番号のリストについてシステム管理者に問い合わせてください。

プライオリティ（優先）コールを発信する場合は、システム管理者から提供された MLPP アクセス番号を入力し、その後に電話番号を入力します。

通常より速い特殊な呼出音または特殊なコール待機音が聞こえる場合は、プライオリティ（優先）コールが着信しています。

優先度が高いコールを受け付ける場合は、通常と同じようにコールに応答します。必要な場合は、アクティブなコールを先に終了します。

コールの最中に継続的にトーンが聞こえる場合は、現在のコールよりも優先する必要があるコールが着信しています。優先度の高いコールを受信するために、ただちに通話を終了してください。

MLPP を使用したコールを発信または受信した場合は、通常のトーンとは異なる、特殊な呼出音およびコール待機音が聞こえます。

無効な MLPP アクセス番号を入力すると、音声案内によってエラーが警告されます。

次の場合には、MLPP を使用したコールの優先度と優先ステータスがそのまま維持されます。

- コールの保留
- コールの転送
- 3 者会議へのコールの追加
- ピックアップを使用したコールの応答

ミュート


この手順は Cisco Unified IP Phone 6911 にのみ適用されます。

ミュートを使用すると、ハンドセットやスピーカフォンのオーディオ入力をブロックできます。コールの通話相手の声は聞こえますが、相手にはこちらの声は聞こえません。

電話機のミュート

この手順は Cisco Unified IP Phone 6911 にのみ適用されます。

手順

-
- ステップ1** ミュートボタン  を押し、ミュートをオンにします。
- ステップ2** もう一度ミュート ボタンを押すと、ミュートはオフになります。
-

プラスダイヤル

プラスダイヤルでは、1秒以上スター (*) キーを押し続けると、電話番号の1桁目として国際電話用のプラス (+) 記号が付加されます。これは、オフフックダイヤルに適用されます。

1秒以上 * キーを押し続けると、トーンが聞こえます。対応するトーンは1秒後に停止します。

国際電話番号のダイヤル

手順


-
- ステップ1** スター (*) キーを1秒以上押したままにします。
電話番号の1桁目としてプラス (+) 記号が表示されます。
対応するトーンが停止しますが、これは * が + 記号に変わったことを示します。
- ステップ2** 国際電話番号をダイヤルします。
-

リダイヤル

リダイヤルでは、最後にダイヤルした電話番号に発信できます。

番号のリダイヤル

番号をリダイヤルするには、次の手順を実行します。


- Cisco Unified IP Phone 6901 の場合は、オフフックにしてリダイヤル ボタンを押します。
- Cisco Unified IP Phone 6911 の場合は、リダイヤル ボタン  を押します。このボタンを押すと、オフフックまたはオンフックの状態になります。

共有回線

共有回線を使用すると、1つの電話番号を複数の電話機で使用できます。

複数の電話機があり、電話番号は1つで、同僚とコール処理タスクを共有したり、マネージャの代わりにコールを処理したりする場合は、共有回線を使用します。

たとえば、同僚と回線を共有すると、次のようになります。

- 共有回線にコールが着信した場合
 - 自分の電話機が鳴り、回線ボタン  がオレンジ色に点滅します。
 - 同僚の電話機が鳴り、回線ボタンがオレンジ色に点滅します。
- コールに応答した場合
 - 自分の回線ボタンが緑色に変わります。
 - 同僚の回線ボタンが赤色に変わります。

ボタンが赤色で、自動割り込みが有効になっている場合は、オフックにすることでコールに自動的に割り込みできます。自動割り込みが無効になっている場合は、新しいコールを発信できます。
- コールを保留にした場合
 - 自分の回線ボタンが緑色に点滅します。
 - 同僚の回線ボタンが赤色で点滅します。

回線ボタンが赤色で点滅している場合は、同僚がそのコールをピックアップできます。

関連トピック

[ピックアップを使用したコールの応答, \(4 ページ\)](#)

[グループピックアップを使用したコールの応答, \(5 ページ\)](#)

スピードダイヤル

この手順は Cisco Unified IP Phone 6911 にのみ適用されます。

スピードダイヤルでは、ボタンを押すか事前に定義したコードを入力するだけでコールを発信できます。電話機でスピードダイヤルを使用する前に、ユーザ オプション Web ページでスピードダイヤルを設定する必要があります。

設定に応じて、電話機では次のスピードダイヤル機能が使用できます。

- 機能ボタン：このボタンとコードにスピードダイヤルが割り当てられている場合、すぐに電話番号をダイヤルできます。

スピードダイヤルを使用したコールの発信

この手順は Cisco Unified IP Phone 6911 にのみ適用されます。

はじめる前に


電話機でスピードダイヤルボタンを使用する前に、ユーザオプション Web ページでスピードダイヤルを設定する必要があります。

手順

コールを発信するには、スピードダイヤル用の機能ボタンを押します。

転送

転送を使用すると、接続されているコールを自分の電話機から別の番号へリダイレクトできます。

- 1つのコールを指定した別の番号にリダイレクトできます。転送方法は、使用している電話機のモデルによって異なります。
 - Cisco Unified IP Phone 6901 でのコールの転送には、フックフラッシュを使用します。
 - Cisco Unified IP Phone 6911 でのコールの転送には、転送ボタン  を使用します。
- 自分がコールを維持することなく、2つのコールを接続できます。

フックフラッシュを使用したコールの転送

この手順は Cisco Unified IP Phone 6901 にのみ適用されます。


手順

-
- ステップ 1 自分のコールが（保留でなく）アクティブであることを確認します。
 - ステップ 2 フックスイッチを押して離し、ダイヤル トーンを確認します。
 - ステップ 3 転送先の電話番号を入力します。
 - ステップ 4 相手が応答するのを待つか、コールが鳴っている間にステップ 5 に進みます。
 - ステップ 5 切断して転送を完了します。
-

転送ボタンを使用したコールの転送

この手順は Cisco Unified IP Phone 6911 にのみ適用されます。

手順

-
- ステップ1 自分のコールが（保留でなく）アクティブであることを確認します。
 - ステップ2 転送ボタン  を押します。
 - ステップ3 転送先の電話番号を入力するか、スピードダイヤルボタンを押します。
 - ステップ4 相手が応答するのを待つか、コールが鳴っている間にステップ5に進みます。
 - ステップ5 もう一度転送ボタンを押すか、切断して転送を完了します。
-

転送完了前のコールの切り替え

（Cisco Unified IP Phone 6911 のみ）

転送先に接続した後、コールをその通話相手に転送する前に、回線ボタンを押して2つのコールを切り替えられます。これによって、転送を完了する前に、各コールで通話相手に個別に打診できます。

WebDialer

この手順は Cisco Unified IP Phone 6911 にのみ適用されます。

WebDialer を使用すると、Cisco Unified CM ディレクトリの連絡先からコールを発信できます。この機能はシステム管理者が設定します。

WebDialer を使用した Cisco ディレクトリの連絡先へのコール

この手順は Cisco Unified IP Phone 6911 にのみ適用されます。

手順

-
- ステップ1 ユーザ オプション Web ページにログインします。
 - ステップ2 [ユーザ オプション]>[ディレクトリ]を選択し、同僚を検索します。
 - ステップ3 ダイヤルする番号を選択します。
 - ステップ4 初めて WebDialer を使用する場合は、[Cisco WebDialer - コールの開始] ページの設定を確認します。
 - ステップ5 [ダイヤル]を選択します。
これで電話機からコールが発信されます。
 - ステップ6 コールを終了するには、[コールの終了]を選択するか、電話機でコールを切断します。
-

WebDialer の設定の管理

この手順は Cisco Unified IP Phone 6911 にのみ適用されます。


手順

-
- ステップ 1** WebDialer を使用してコールを開始し、[Cisco WebDialer - コールの開始] ページにアクセスします。
- [Cisco WebDialer - コールの開始] ページは、ダイヤルする番号を選択した後で WebDialer を初めて使用するときに表示されます。
- ステップ 2** [Cisco WebDialer - コールの開始] ページで、次のいずれかのオプションを選択します。
- 優先する言語 : WebDialer の設定およびプロンプトに使用する言語を指定します。
 - 優先するデバイスを使用する : WebDialer コールを発信するために使用する Cisco Unified IP Phone (コールに使用するデバイス) とディレクトリ番号 (コールに使用する回線) を識別します。1 本の回線を持つ電話機を 1 台だけ使用している場合は、適切な電話機と回線が自動的に選択されます。それ以外の場合は、電話機または回線、あるいはその両方を選択します。同じタイプの電話機が複数台ある場合は、デバイスタイプと MAC アドレスで指定します。
 - コールの確認ダイアログを表示しない : これを選択した場合、WebDialer を次回使用するとき WebDialer の [Cisco WebDialer - コールの開始] ページが表示されなくなります。Cisco ディレクトリの連絡先をクリックすると、コールが自動的にダイヤルされます。
 - 自動終了の無効化 : これを選択すると、コール ウィンドウが 15 秒後に自動的に閉じられなくなります。
-

WebDialer のログアウト

この手順は Cisco Unified IP Phone 6911 にのみ適用されます。

手順

[Cisco WebDialer - コールの開始] または [Cisco WebDialer - 終了] ページで、[ログアウト]  を選択します。

