

応用的なコール処理

応用的なコール処理のタスクには、特別な機能が伴うため、コール処理の需要や作業環境に応じて、システム管理者に電話機の設定を依頼します。

短縮ダイヤル

短縮ダイヤル機能を使用すると、インデックス番号の入力、または電話スクリーンの項目の選択により、コールを発信できます。設定に応じて、電話機は次のような短縮ダイヤル機能をいくつかサポートします。

- 短縮ダイヤル
- 固定短縮ダイヤル
- ファースト ダイヤル



(注)

- 短縮ダイヤル番号と固定短縮ダイヤルを設定するには、ユーザ オプション Web ページにアクセスする必要があります。P.52 の「Web での電話機のカスタマイズ」を参照してください。
 - ファースト ダイヤルを設定するには、個人ディレクトリ機能にアクセスする必要があります。
 - または、システム管理者がユーザに代わって短縮ダイヤル機能を設定できます。
-

目的	操作
短縮ダイヤルを使用する	<ol style="list-style-type: none"> 1. 短縮ダイヤル番号を設定します。P.52の「Webでの電話機のカスタマイズ」を参照してください。 2. コールを発信するには、を押すか、を押して [ディレクトリ] > [短縮ダイヤル] を選択します。
固定短縮ダイヤルを使用する	<ol style="list-style-type: none"> 1. 固定短縮ダイヤルコードを設定します。P.52の「Webでの電話機のカスタマイズ」を参照してください。 2. コールを発信するには、固定短縮ダイヤルコードを入力し、[短縮] を押します。
ファーストダイヤルを使用する	<ol style="list-style-type: none"> 1. 個人アドレス帳のエントリを作成し、ファーストダイヤルコードを割り当てます。P.52の「Webでの電話機のカスタマイズ」を参照してください。 2. コールを発信するには、電話機のファーストダイヤルサービスにアクセスします。

自分の電話機でリダイレクトされたコールに応答

コール ピックアップを使用すると、同僚の電話機で呼出中のコールを自分の電話機にリダイレクトすることで、そのコールに応答できます。同僚とコール処理を分担している場合は、コール ピックアップを使用すると便利です。

目的	操作
自分のコール ピックアップ グループ内の内線で鳴っているコールに応答する	<ol style="list-style-type: none"> 次のいずれかの操作を実行します。 <ul style="list-style-type: none"> [ピック] ソフトキーを使用できる場合は、このキーを押します。 [ピック] ソフトキーを使用できない場合は、オフフックにして [ピック] を表示してから押します。 <p>電話機が自動ピックアップをサポートしている場合は、ここでコールに接続されます。</p> コールが鳴った場合は、[応答] を押してコールに接続します。
グループ外の内線で鳴っているコールに応答する	<ol style="list-style-type: none"> 次のいずれかの操作を実行します。 <ul style="list-style-type: none"> [G ピック] ソフトキーを使用できる場合は、このキーを押します。 [G ピック] ソフトキーを使用できない場合は、オフフックにして [G ピック] を表示してから押します。 グループ ピックアップ コードを入力します。 <p>電話機が自動ピックアップをサポートしている場合は、ここでコールに接続されます。</p> コールが鳴った場合は、[応答] を押してコールに接続します。
自分のグループ内または関連付けられたグループ内の別の内線で鳴っているコールに応答する	<ol style="list-style-type: none"> 次のいずれかの操作を実行します。 <ul style="list-style-type: none"> [他 Grp] ソフトキーを使用できる場合は、このキーを押します。 [他 Grp] ソフトキーを使用できない場合は、オフフックにして [他 Grp] を表示してから押します。 <p>電話機が自動ピックアップをサポートしている場合は、ここでコールに接続されます。</p> コールが鳴った場合は、[応答] を押してコールに接続します。

ヒント

- 電話機の設定内容によっては、ピックアップ グループにコールのメッセージが表示され、呼出音が鳴る場合があります。
- [ピック] および [G ピック] を押すと、一番長く鳴り続けているコールに接続されます。
- [他 Grp] を押すと、プライオリティが最も高いピックアップ グループ内のコールに接続されます。

共有回線の使用

次のような場合、共有回線を使用するようにシステム管理者から求められる可能性があります。

- 複数の電話機を使用しているが、必要な電話番号は1つである場合
- 同僚とコール処理のタスクを分担する場合
- マネージャに代わってコールを処理する場合

共有回線について

リモートで使用中のアイコン

リモートで使用中のアイコン  は、共有回線の別の電話機に接続コールがある場合に表示されます。リモートで使用中のアイコンが表示されていても、通常どおり共有回線でコールを発信および受信できます。

コール情報の共有と割り込み

回線を共有する各電話機には、共有回線で発信および受信されたコールの情報が表示されます。この情報には、発信者 ID および通話時間が含まれます（例外については、「プライバシー」を参照してください）。

コールに関する情報がこのように表示されている場合、回線を共有するユーザおよび同僚は **[割り込み]** または **[C 割込]** を使用して、自分自身をコールに追加できます。P.33 の「共有回線のコールへの参加」を参照してください。

プライバシー

回線を共有している同僚に対して自分のコールに関する情報が表示されないようにするには、プライバシー機能を有効にします。この機能を有効にすると、自分のコールに同僚が割り込むのを防止することもできます。P.34 の「他者による共有回線のコールの表示および割り込みの防止」を参照してください。



(注) 共有回線でサポートされるコールの最大数は、電話機によって異なります。

共有回線のコールへの参加

電話機の設定に応じて割り込み機能または C 割り込み機能を使用して、共有回線のコールに自分自身を追加できます。

目的	操作
共有回線が使用中であるか確認する	リモートで使用中のアイコン  が表示されていることを確認します。
[割り込み] ソフトキーを使用して共有回線のコールに自分自身を追加する	<ol style="list-style-type: none"> 1. リモートで使用中のコールを強調表示します。 2. [割り込み] を押します (必要に応じて [次へ] ソフトキーを押して、[割り込み] を表示します)。 他の参加者に対して自分の割り込みを知らせるビープ音が鳴ります。
[C 割込] ソフトキーを使用して共有回線のコールに自分自身を追加する	<ol style="list-style-type: none"> 1. リモートで使用中のコールを強調表示します。 2. [C 割込] を押します (必要に応じて [次へ] ソフトキーを押して、[C 割込] を表示します)。 他の参加者にトーンと短い中断音が聞こえ、電話スクリーン上のコールに関する情報が変更されます。
割り込んだコールに新しい会議の参加者を追加する	<p>[C 割込] が使用可能な場合は、このキーを使用してコールに割り込みます。</p> <p>[割り込み] とは異なり、[C 割込] を使用すると、コールが標準の会議コールに切り替えられ、新しい参加者を追加できるようになります。P.25 の「会議コールの使用方法」を参照してください。</p>
割り込んだコールを切断する	<p>切断します。</p> <p>[割り込み] を使用した後にコールを切断すると、他の参加者に切断音が聞こえ、元のコールが続行します。</p> <p>[C 割込] を使用した後にコールを切断すると、回線に 3 名以上の参加者が残っている場合に限り、そのコールは会議コールとして続行します。</p>

ヒント

- 共有回線を使用中のある電話機でプライバシー機能を有効にしている場合、その回線を共有している他の電話機には、コール情報と割り込み関連のソフトキーが表示されません。
- [割り込み]** を使用して参加していたコールが保留状態になるか、転送されるか、または会議コールに切り替えられた場合、そのコールから切断されます。

他者による共有回線のコールの表示および割り込みの防止

電話回線を共有している場合、プライバシー機能を使用すると、この回線を共有している他者が自分のコールを表示したりコールに割り込んだり（自分自身を追加）するのを防止できます。

目的	操作
他者が共有回線のコールを表示したり、コールに割り込みしたりできないようにする	<ol style="list-style-type: none">1. [次へ] > [非通知] を押します。2. プライバシーがオンになっていることを確認するには、電話スクリーンに、プライバシーが有効であることを示すアイコン  が「非通知」の横に表示されていることを確認します。
他者が共有回線のコールを表示したり、コールに割り込んだりするのを許可する	<ol style="list-style-type: none">1. [次へ] > [非通知] を押します。2. プライバシーがオフになっていることを確認するには、電話スクリーンに、プライバシーが無効であることを示すアイコン  が「非通知」の横に表示されていることを確認します。

ヒント

- 自分の回線を共有している電話機がプライバシー機能を有効にしている場合、通常どおり共有回線を使用してコールを発信および受信できます。
- プライバシー機能は、使用している電話機のすべての共有回線に適用されます。したがって、複数の共有回線が割り当てられている電話機でプライバシー機能を有効にすると、自分が共有している回線すべてにおいて、同僚がコールを表示したりコールに割り込んだりすることを防止できます。
- コールを保留にすると、プライバシー機能が有効な場合でも、発信者 ID 情報（発呼名および番号）が共有回線アピランスに表示されます。システム管理者は、プライバシー機能が有効な場合に、保留状態のコールに対する発信者 ID 情報の表示を制限できます。ただし、その場合は、コールを保留するのに使用される電話機からのコールだけ取得できます。

パークされているコールの保存と取得

コールをパークすると、コールを保存し、Cisco Unified CallManager システムの別の電話機（同僚のデスクや会議室の電話機など）でコールを取得できます。

次のメソッドを使用してコールをパークします。

- コールパーク：[パーク] ソフトキーを使用してコールを保存します。電話機には、コールが保存されるとコールのパーク番号が表示されます。この番号を記録し、同じ番号を使用してコールを取得する必要があります。
- ディレクテッドコールパーク：[転送] ソフトキーを使用して、ダイヤルする、または短縮ダイヤルする特定のディレクテッドコールのパーク番号にダイレクトします。ディレクテッドコールのパーク番号からコールを取得するには、パーク取得プレフィックスをダイヤルし、同じディレクテッドコールのパーク番号をダイヤル、または短縮ダイヤルする必要があります。

目的	操作
コールパークを使用してアクティブなコールを保存する	<ol style="list-style-type: none"> 1. コール中に、[パーク] を押します（必要に応じて [次へ] ソフトキーを押して、[パーク] を表示します）。 2. 電話スクリーンに表示されたコールのパーク番号を記録します。 3. 切断します。
パークされたコールを取得する	ネットワーク内の任意の Cisco Unified IP Phone でコールのパーク番号を入力し、コールに接続します。
ディレクテッドコールのパーク番号で、アクティブコールをダイレクト、または保存する	<ol style="list-style-type: none"> 1. コール中に、[パーク] を押します。 2. ディレクテッドコールのパーク番号に割り当てられた短縮ダイヤル番号を選択するか、または番号をダイヤルします。 3. 再び [転送] を押して番号の保存を終了します。
ディレクテッドコールのパーク番号からパークされたコールを取得する	ネットワーク内のどの電話機からも、パーク取得プレフィックスを入力してディレクテッドコールのパーク番号をダイヤルするか、またはパーク取得プレフィックスを入力した後、ディレクテッドコールのパーク番号の短縮ダイヤルを選択してコールに接続します。



(注)

パークされているコールを取得するまでの時間は制限されていて、その時間を過ぎると元の番号に戻って呼出音が鳴ります。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。

ハント グループからのログアウト

組織で多数の着信コールを受信する場合、ハント グループのメンバーである可能性があります。ハント グループには、着信コールのロードを共有する一連の電話番号が含まれます。ハント グループの最初の電話番号が話し中の場合、グループ内の次に使用可能な電話番号がハントされ、その電話機にコールがダイレクトされます。

席を外して電話に出られない場合、ハント グループからログアウトして、ハント グループのコールの呼出を防止できます。

目的	操作
ハント グループからログアウトしてハント グループのコールを一時的にブロックする	[ハント] を押します。電話機では、「ハント グループからログアウトする」が表示されます。
ログインしてハント グループのコールを受信する	[ハント] を押します。

ヒント

ハント グループからログアウトしても、非ハント グループのコールの呼び出しを防止しません。

安全なコールの送受信

システム管理者が電話機システムをどのように設定したかによって異なりますが、電話機では安全なコールの送受信がサポートされます。

電話機では、次のタイプのコールがサポートされます。

- **認証されたコール**：コールに参加しているすべての電話機の ID が検証されています。
- **暗号化されたコール**：電話機では、Cisco IP ネットワーク内で暗号化された音声（会話）が送受信されています。暗号化済みのコールは認証済みのコールでもあります。
- **ノンセキュアコール**：参加している電話機または接続の少なくとも 1 つでセキュリティ機能がサポートされていないか、電話機を検証できません。

目的	操作
コールのセキュリティ レベルを確認する	コール アクティビティ 領域の右上、通話時間タイマーの横にあるセキュリティ アイコンが、次のいずれかの状態になっていることを確認します。  認証されたコール  暗号化されたコール コールがノンセキュアの場合は、どちらのセキュリティ アイコンも表示されません。
社内で安全なコールを発信できるかどうかを判断する	システム管理者にお問い合わせください。



(注) 相互作用や制約、制限によって、電話機におけるセキュリティ機能の動作が悪影響を受ける場合があります。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。

不審なコールのトレース

不審（迷惑）なコールを受信している場合、システム管理者は電話機に Malicious Call Identification (MCID) 機能を追加できます。この機能を使用すると、アクティブなコールを不審なコールとして識別できます。その結果、一連のトラッキングと通知のメッセージが自動的に発信されます。

目的	操作
システム管理者に不審なコールまたは嫌がらせのコールの受信を通知する	[迷惑呼] を押します。 電話機でトーンが再生され、「迷惑呼が成功しました」というメッセージが表示されます。

重要なコールの優先順位付け

官庁のような特別な環境では、緊急または重要なコールを発信および受信しなければならない場合があります。この特別なコール処理が必要な場合は、電話機への Multilevel Precedence and Preemption (MLPP) の追加をシステム管理者に依頼します。

次の用語に留意してください。

- *Precedence* : コールに関連付けられたプライオリティを示します。
- *Preemption* : プライオリティの低い既存のコールを終了して、電話機に送信されたプライオリティのより高いコールを受け入れる処理です。

目的または状態	操作
発信コールのプライオリティレベル (Precedence) を選択する	対応するコールの Precedence 番号のリストについては、システム管理者にお問い合わせください。
プライオリティ (Precedence) コールをかける	電話番号の前に、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ます。
特別な (通常より速い) 呼出音または特別なコール待機のトーンが聞こえる	プライオリティ (Precedence) コールを受信しています。電話スクリーンの MLPP アイコンが、コールのプライオリティ レベルを示します。

目的または状態	操作
コールのプライオリティ レベルを表示する	<p>電話スクリーン上の MLPP アイコンを確認します。</p> <ul style="list-style-type: none"> □ プライオリティ コール ▣ プライオリティのやや高い（即時） コール ▤ プライオリティの高い（フラッシュ） コール ▥ プライオリティの最も高い（フラッシュ オーバーライド） コール、つまりエグゼクティブ オーバーライド コール <p>より高いプライオリティのコールが、コール リストの先頭に表示されます。MLPP アイコンが表示されていない場合、コールのプライオリティ レベルは通常（ルーチン）です。</p>
プライオリティのより高いコールを受け入れる	<p>通常どおりコールに応答します。必要に応じて、先にアクティブ コールを終了します。</p>
コールを中断する音が連続的に聞こえる	<p>自分または通話相手が、現在のコールより優先されるべきコールを受信しています。すぐに切断して、プライオリティのより高いコールの呼出音が鳴るようにします。</p>

ヒント

- MLPP が有効なコールを発信または受信すると、標準のトーンとは異なる特別な呼出トーンとコール待機のトーンが鳴ります。
- 無効な MLPP アクセス番号を入力すると、音声通知でエラーを警告されます。

Cisco エクステンション モビリティの使用法

Cisco Extension Mobility (EM; エクステンション モビリティ) を使用すると、Cisco Unified IP Phone を一時的に自分の電話機として設定できます。EM にログインすると、電話回線、機能、設定済みのサービス、Web ベースの設定などのユーザ プロファイルが電話機に採用されます。EM は、システム管理者がユーザに対して設定する必要があります。

目的	操作
EM にログインする	<ol style="list-style-type: none">1.  を押して、[サービス] > EM Service を選択します (名前は異なる場合があります)。2. システム管理者によって提供されたユーザ ID と PIN を入力します。3. プロンプトが表示されたら、デバイス プロファイルを選択します。
EM からログアウトする	<ol style="list-style-type: none">1.  を押して、[サービス] > EM Service を選択します (名前は異なる場合があります)。2. ログアウトを求めるプロンプトが表示されたら、[はい] を押します。

ヒント

- 一定期間が過ぎると、ユーザは EM から自動的にログアウトされます。この時間制限は、システム管理者によって設定されます。
- ユーザ オプション Web ページで EM プロファイルを変更した場合、新しい内容は、電話機の EM に次回ログインするときに有効になります。
- 電話機でのみ制御されている設定は、ユーザの EM プロファイルでは保持されません。