

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

短縮ダイヤル機能により、インデックス番号の入力、ボタンの押下、または、電話スクリーン項目の選択を行い、発信できます。設定に応じて、電話機で、複数の短縮ダイヤル機能をサポートできます。

- 短縮ダイヤル ボタン
- 固定短縮ダイヤル
- ファーストダイヤル



- (注)
- 短縮ダイヤルおよび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.62 の「[ユーザ オプション Web ページへのアクセス](#)」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、パーソナルディレクトリ機能にアクセスする必要があります。P.57 の「[電話機でのパーソナルディレクトリの使用方法](#)」を参照してください。
 - システム管理者が、短縮ダイヤルを設定することができます。

目的	必要な操作または状態の説明
短縮ダイヤル ボタンを使用する	<ol style="list-style-type: none">1. 短縮ダイヤル ボタンを設定します。P.65 の「Web での短縮ダイヤルの設定」を参照してください。2. コールを発信するには、● (短縮ダイヤル ボタン) を押します。 <p> (注) 電話機が Busy Lamp Field (BLF; ビジー ランプ フィールド) 短縮ダイヤル機能をサポートする場合は、短縮ダイヤル番号が話し中であるかどうかを、ダイヤルする前に確認できます。P.45 の「BLF の使用による回線の状態の判断」を参照してください。</p>

目的	必要な操作または状態の説明
固定短縮ダイヤルを使用する	<ol style="list-style-type: none"><li data-bbox="344 196 1216 256">1. 固定短縮ダイヤル コードを設定します。P.65 の「Web での短縮ダイヤルの設定」を参照してください。<li data-bbox="344 272 1216 332">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"><li data-bbox="344 349 1216 441">1. 個人アドレス帳エントリを作成し、ファーストダイヤルコードを割り当てます。P.63 の「Web でのパーソナルディレクトリの使用方法」を参照してください。<li data-bbox="344 457 1216 539">2. コールを発信するには、電話機からファーストダイヤル サービスにアクセスします。P.57 の「電話機でのパーソナルディレクトリの使用方法」を参照してください。

自分の電話機で他の電話機の着信に応答する

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。

目的	必要な操作または状態の説明
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] ソフトキーが使用可能である場合、キーを押します。[ピック] ソフトキーが使用できない場合、オフフックにして表示してから [ピック] を押します。電話機が自動ピックアップをサポートする場合、すぐにコールに接続します。コールが鳴ったら、[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] ソフトキーが使用可能である場合、キーを押します。[G ピック] ソフトキーが使用できない場合、オフフックにして表示してから [G ピック] を押します。グループ ピックアップのコードを入力します。 電話機が自動ピックアップをサポートする場合、すぐにコールに接続します。コールが鳴ったら、[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ている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">[他 Grp] ソフトキーが使用可能である場合、キーを押します。[他 Grp] ソフトキーが使用できない場合、オフフックにして表示してから [他 Grp] を押します。電話機が自動ピックアップをサポートする場合、すぐにコールに接続します。コールが鳴ったら、[応答] を押してコールに接続します。

ヒント

- [ピック] と [G ピック] を押すと、最も長くなり続けているコールに接続します。
- [他 Grp] を押すと、プライオリティの最も高いピックアップグループ内のコールに接続します。
- 複数の回線があり、プライマリでない回線でコールに応答する場合、最初に目的の回線の●を押してからコール ピックアップのソフトキーを押します。


共有回線の使用

次の場合、システム管理者が共有ラインの使用を指示することがあります。

- 複数の電話機で1つの電話番号を使う
- 同僚とコール処理タスクを共有する
- マネージャに代わってコールを処理する

共有回線について

リモートで使用中のアイコン

共有回線の別の電話に接続コールがある場合、リモートで使用中のアイコンが表示されます。リモートで使用中のアイコンが表示されている場合でも、共有回線では通常どおりにコールの発信や受信を行うことができます。

コール情報の共有と割り込み

共有回線の電話機には、共有回線で発信および受信したコールに関する情報がそれぞれ表示されます。この情報には、発信者 ID や通話時間などが含まれます（例外については、[P.37](#)の「プライバシー」の項を参照）。

コールに関する情報がこのように表示されているときは、**[割り込み]** または **[C 割込]** を使用して、回線を共有する同僚とともに、コールに参加することができます。[P.38](#)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.39](#)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

電話機の設定によって、**割り込み機能**または**C 割り込み機能**のいずれかを使用して、共有回線のコールに自分自身を追加できる場合があります。







目的	必要な操作または状態の説明
共有回線が使用中であることを確認する	赤い回線ボタン  のとなりのリモートで使用中のアイコン  を確認します。
共有回線でアクティブなコールの詳細を確認する	リモートで使用中の回線の赤い回線ボタン  を押します。プライベートコール以外はすべて電話スクリーンのコール アクティビティ領域に表示されます。
[割り込み] ソフトキーを使用して共有回線のコールに参加する	<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、[割り込み] を表示するために [次へ] ソフトキーを押します)。 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参加する	<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、[C 割込] を表示するために [次へ] ソフトキーを押します)。 他の参加者に対してトーンおよび短い割り込み音が鳴り、電話スクリーンのコール情報が変わります。
割り込んだコールに新しい会議の参加者を追加する	使用可能な場合、 [C 割込] を使って、コールに割り込みます。 [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 (アドホック) 会議コールに切り替えられ、会議に新しい参加者を追加できるようになります。P.30 の「 会議コールの使用方法 」を参照してください。
割り込んだコールを切断する	切断します。 割り込み機能の使用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。 C 割込の使用後にコールを切断すると、3 名以上の参加者が回線に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。

ヒント

- 共有回線の電話機でプライバシー機能が有効な場合、コールの情報や割り込みのソフトキーは、回線を共有する別の電話機には表示されません。
- [割り込み]** を使用して参加し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は、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

電話回線を共有する場合、プライバシー機能を使用し、回線を共有している他者が自分のコールを表示したり自分のコールに割り込んだりする（コールに参加する）のを防止することができます。

目的	必要な操作または状態の説明
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防止する	<ol style="list-style-type: none"> 1. [非通知 ] を押します。 2. プライバシー機能がオンになっているのを確かめるには、オレンジの回線ボタン  のとなりの、プライバシー機能が有効のアイコン  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. [非通知 ] を押します。 2. プライバシー機能がオフであることを確かめるには、点灯していない回線ボタン  のとなりのプライバシー機能が無効のアイコン  を確認します。

ヒント

- 回線を共有している電話機でプライバシー機能が有効になっている場合、共有回線を通常どおり使用して、コールの発信や受信ができます。
- 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。

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。

目的	必要な操作または状態の説明
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] を押します）。2. 電話機のスクリーンに表示されたコールパーク番号を書き留めます。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。





(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。

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をサポートできます。

- **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**：電話機は、Cisco IP ネットワーク内で暗号化されたオーディオ（会話）を送受信しています。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、電話機が検証できません。

目的	必要な操作または状態の説明
コールのセキュリティ レベルを確認する	<p>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。</p> <p> 認証されたコール</p> <p> 暗号化されたコール</p> <p>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。</p>
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

(SCCP 電話機のみ)

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	必要な操作または状態の説明
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、電話機に「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

(SCCP 電話機のみ)

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	必要な操作または状態の説明
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。
特別な呼出音 (通常より速い) または特別なコール ウェイティングのトーンが鳴る	プライオリティ (Precedence) コールを受けていることを意味します。コールのプライオリティ レベルは、電話スクリーン上の MLPP アイコンによって示されます。
コールのプライオリティ レベルを確認する	電話スクリーン上の MLPP アイコンを確認します。 <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	コールに通常どおり応答します。必要に応じて、アクティブなコールを先に終了します。
コール中に連続したトーンが聞こえる	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、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。

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音とコールウェイティング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、音声によるアナウンスでエラーが通知されます。

Cisco エクステンション モビリティの使用法

Cisco エクステンション モビリティ (EM) を使って、自分用に Cisco Unified IP Phone を一時的に設定することができます。EM にログインすると、電話機が、電話回線、機能、設定されたサービス、および Web ベースの設定といったユーザ プロファイルを選択します。システム管理者は、EM を設定する必要があります。









目的	必要な操作または状態の説明
EM へのログイン	<ol style="list-style-type: none">1.  > [EM Service] を選択します (名前は異なる場合があります)。2. ユーザ ID および PIN (システム管理者より提供されたもの) を入力します。3. 指示がある場合、デバイス プロファイルを選択します。
EM からのログアウト	<ol style="list-style-type: none">1.  > [EM Service] を選択します (名前は異なる場合があります)。2. ログアウトの指示があったら、[Yes] を押します。

ヒント

- 一定の時間が過ぎると、EM によって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り設定されます。
- (ユーザ オプション Web ページから) EM プロファイルに対する変更点は、次回、電話機の EM へログインするときに有効になります。
- 電話機だけに制御を受ける設定は、EM プロファイルには、保持されません。

BLF の使用による回線の状態の判断

設定に応じて、Busy Lamp Field (BLF; ビジー ランプ フィールド) を使用して、短縮ダイヤルボタン、履歴、またはディレクトリのリストと関連付けられた別の電話回線の状態を電話機で判断できます。この回線にコールを発信することは、BLF ステータスにかかわらず可能です。この機能は、ダイヤルを妨げるものではありません。

目的	必要な操作または状態の説明
短縮ダイヤル回線の状態を確認する	<p>回線番号のとなりのインジケータを確認します。次のいずれかが表示されます。</p> <p> +  回線は使用中です。</p> <p> +  回線はアイドルの状態です。</p> <p> この回線では、BLF インジケータは使用できません。</p>
履歴またはディレクトリに表示されている回線の状態を確認する	<p>回線番号のとなりのインジケータを確認します。次のいずれかが表示されます。</p> <p> 回線は使用中です。</p> <p> 回線はアイドルの状態です。</p> <p> この回線では、BLF インジケータは使用できません。</p>