基本的なコール処理

各種の機能およびサービスを使用して、基本的なコール処理タスクを実行できます。機能のアベイラビリティは異なる場合があります。詳細については、システム管理者にお問い合せください。

コールの発信：基本的なオプション

ここでは、Cisco Unified IP Phone でコールを発信する簡単な方法を一部紹介します。

目的	操作	参照先または問い合せ先
コールを発信する	ハンドセットを取り上げ、番号をダイヤルします。	P.9 の「電話機の概要」
オンフックでダイヤルする（ダイヤル トーンあり）	［発信］を押して、電話番号をダイヤルします。	—
番号をリダイヤルする	［リダイヤル］を押します。	—
別のコールがアクティブなときにコールを発信する	**1.** を押します。 **2.** ［発信］を押します。 **3.** 番号を入力します。	P.20 の「コールの保留と復帰」
履歴からダイヤルする	**1.** を押して、［ディレクトリ］>［不在履歴］、［着信履歴］、または［発信履歴］を選択します。 **2.** 番号までスクロールし、［ダイヤル］を押します。	P.53 の「履歴の使用方法」

ヒント

- ダイヤル トーンを聞かずにオンフックでダイヤルできます（プレダイヤル）。プレダイヤルするには、番号を入力してから、ハンドセットを取り上げてオフフックにし、［ダイヤル］を押します。
- プレダイヤルする場合、発信履歴ログ内の一致する番号（ある場合）が電話機に表示され、ダイヤルする番号が電話機によって予測されます。これは自動ダイヤルと呼ばれます。自動ダイヤルで表示された番号に発信するには、その番号までスクロールし、［ダイヤル］を押してオフフックにします。
- 間違ってダイヤルした場合は、<< を押して番号を消去します。
- コールの発信者と受信者にビープ音が聞こえる場合、そのコールは監視または記録されている可能性があります。詳細については、システム管理者にお問い合せください。

コールの発信：追加のオプション

コールを発信するための特別な機能とサービスが電話機で使用可能な場合があります。これらの追加オプションの詳細については、システム管理者にお問い合せください。

目的	操作	参照先または問い合せ先
短縮ダイヤルを使用する	次のいずれかの操作を実行します。 • を押して、短縮ダイヤル番号を選択し、[ダイヤル] を押します。 • を押して、[ディレクトリ] > [短縮ダイヤル] を選択します。番号を選択し、[ダイヤル] を押します。 • 固定短縮ダイヤル機能を使用します。 • ファースト ダイヤル機能を使用します。	P.31 の「短縮ダイヤル」
電話機の社内ディレクトリからダイヤルする	**1.** を押して、[ディレクトリ] > [社内ディレクトリ] を選択します（名前は異なる場合があります）。 **2.** 名前を入力し、[検索] を押します。 **3.** リストを強調表示し、オフフックにします。	P.53 の「履歴の使用方法」
Cisco WebDialer を使用してパーソナル コンピュータの社内ディレクトリからダイヤルする	**1.** Web ブラウザを起動して、WebDialer が有効な社内ディレクトリのページへ移動します。 **2.** ダイヤルする番号をクリックします。	P.71 の「Cisco WebDialer の使用方法」
Cisco CallBack を使用して、話し中または呼出中の内線が応対可能になったときに通知を受信する	**1.** ビジー音または呼出音が聞こえているときに [折返し] を押します。 **2.** 切断します。回線が空くと、電話機によって通知されます。 **3.** コールをもう一度発信します。	システム管理者
プライオリティ（Precedence）コールをかける（SCCP 電話機のみ）	Multilevel Precedence and Preemption（MLPP）アクセス番号を入力してから、電話番号を入力します。	P.40 の「重要なコールの優先順位付け」

目的	操作	参照先または問い合せ先
Personal Address Book（PAB; 個人アドレス帳）のエントリからダイヤルする	**1.** を押して、［ディレクトリ］>［パーソナルディレクトリ］を選択し、ログインします。 **2.** ［個人アドレス帳］を選択し、リスト項目を検索します。	P.62 の「ユーザ オプション Web ページの使用方法」 P.58 の「電話機での個人ディレクトリの使用方法」
課金コードまたはトラッキング コードを使用してコールを発信する （SCCP 電話機のみ）	**1.** 番号をダイヤルします。 **2.** トーンが鳴ったら、Client Matter Code（CMC; クライアント マター コード）または Forced Authorization Code（FAC）を入力します。	システム管理者
Cisco エクステンション モビリティ プロファイルを使用してコールを発信する	電話機の Cisco エクステンション モビリティ サービスにログインします。	P.42 の「Cisco エクステンション モビリティの使用方法」
モバイル ボイス アクセスを使用して携帯電話からコールを発信する	**1.** 割り当てられたモバイル ボイス アクセス番号にダイヤルします。 **2.** 携帯電話の番号（要求された場合）と PIN を入力します。 **3.** 会社の IP Phone に発信するために **1** を押します。 **4.** デスクトップの電話番号にダイヤルします（自分のデスクトップの番号以外）。	P.43 の「1 つの電話番号を使用したビジネス コールの管理」

ヒント

モバイル ボイス アクセスを使用してコールを発信する前に、システム管理者から次の情報を入手してください。

- モバイル ボイス アクセスの番号
- エンド ユーザの PIN

コールへの応答

ハンドセットを取り上げるだけでコールに応答できます。また、電話機で使用可能な場合は、他のオプションを使用することもできます。

目的	操作	参照先または問い合せ先
接続コールから切り替えて新しいコールに応答する	[応答] を押します。	P.20 の「コールの保留と復帰」
コール待機を使用して応答する	[応答] を押します。	P.20 の「コールの保留と復帰」
ボイス メッセージ システムにコールを送信する	[即転送] を押します。	P.24 の「ボイス メッセージ システムへのコールの送信」
着信コールを自動的に接続する	自動応答を使用します。	P.49 の「自動応答の使用」
別の電話機でパークされたコールを取得する	コール パークまたはダイレクト コール パークを使用します。	P.34 の「パークされているコールの保存と取得」
自分の電話機を使用して別の電話機で鳴っているコールに応答する	コール ピックアップを使用します。	P.33 の「自分の電話機でリダイレクトされたコールに応答」
プライオリティ コールに応答する（SCCP 電話機のみ）	現在のコールを切断し、[応答] を押します。	P.40 の「重要なコールの優先順位付け」
携帯電話またはその他のリモート接続先でコールに応答する	モバイル コネクトを設定して電話に応答します。 モバイル コネクトを有効にした場合の動作は次のとおりです。 • デスクトップとリモート接続先でコールを同時に受信します。 • デスクトップの電話機でコールに応答すると、リモート接続先の電話機の呼出音が止まってコールが切断され、不在履歴メッセージが表示されます。 • 1 つのリモート接続先でコールに応答すると、それ以外のリモート接続先では呼出音が止まってコールが切断され、不在履歴メッセージが表示されます。	P.43 の「1 つの電話番号を使用したビジネス コールの管理」

ヒント

コールの発信者と受信者にビープ音が聞こえる場合、そのコールは監視または記録されている可能性があります。詳細については、システム管理者にお問い合せください。

コールの終了

コールを終了するには、単純に切断します。ここでは、その操作を詳細に説明します。

目的	操作
ハンドセットを使用しているときに切断する	ハンドセットを受け台に戻します。または［**終了**］を押します。
（スピーカを使用して）コールをモニタしているときに切断する	［**終了**］を押します。
複数のコールがある場合に 1 つのコールだけを切断する	［**終了**］を押します。必要に応じて、コールの保留を解除しておきます。

コールの保留と復帰

コールを保留および復帰することができます。コールを保留にすると、保留アイコン が発信者 ID の横に表示され、保留ボタン が赤く点灯します。

電話機で保留復帰機能を有効にすると、保留にしたコールは、一定の時間経過後に電話機に復帰し、呼出音が鳴ります。これらの「復帰」コールは、保留解除されるまで保留状態のままです。

復帰コールの存在は、電話機の次のアクションによって示されます。

- 一定の間隔で呼出音（点滅やビープ音など、電話回線の設定によって異なる）を 1 回鳴らして警告する
- 電話スクリーン下部のステータス バーに「保留復帰」という短いメッセージを表示する
- 保留コールの発信者 ID の横に保留復帰アイコン の動画を表示する

目的	操作
コールを保留にする	1. 保留状態にするコールが強調表示されていることを確認します。 2. を押します。
コールを保留から復帰する	1. 該当するコールが強調表示されていることを確認します。 2. を押します。

ヒント

- コールが保留状態になっているとき、通常は音楽やビープ音が流れます。
- 保留状態のコールが強調表示されている場合、保留ボタン が赤く点灯します。保留にしていないコールが強調表示されており、回線上に保留状態の別のコールがある場合は、保留ボタンが点滅状態（赤）に変わります。
- 着信コールと復帰コールが同時に存在するというアラートが発生すると、デフォルトでは、電話機のスクリーンは着信コールの表示にフォーカスを移します。システム管理者は、このフォーカス優先度の設定を変更できます。
- 共有回線を使用している場合、保留復帰の呼出音は、コールを保留している電話機でのみ鳴ります。回線を共有する他の電話機では鳴りません。
- 保留復帰のアラートが発生する間隔は、システム管理者が決定します。

複数のコールの切り替え

電話機で複数のコールを切り替えることができます。

目的	操作
接続コールを切り替える	**1.** 切り替え先のコールが強調表示されていることを確認します。 **2.** を押します。アクティブ コールが保留状態になり、選択したコールが復帰します。
接続コールから切り替えて呼出中のコールに応答する	[**応答**] を押します。アクティブ コールが保留状態になります。

進行中のコールを他の電話機に切り替え

進行中のコールは、デスクトップの電話機と、携帯電話または他のリモート接続先の電話機との間で切り替えることができます。

目的	操作
進行中のコールをデスクトップの電話機から携帯電話に切り替える	**1.** [**モビリティ**] ソフトキーを押し、[**携帯電話へコールを送信**] を選択します。 **2.** 進行中のコールに携帯電話で応答します。
進行中のコールを携帯電話からデスクトップの電話機に切り替える	**1.** 携帯電話で通話を終了して携帯電話を切断します。ただし、コールは切断しないでおきます。 **2.** デスクトップの電話機で 4 秒以内に [**復帰**] を押し、デスクトップの電話機で通話を開始します。

複数のコールの表示

電話機で複数のコールが表示されるしくみを理解することは、コールの処理方法を確認するために役立ちます。

電話機では、強調表示されている回線についてコールが次のように表示されます。

- 優先順位が最も高く、通話時間が最も長いコールが、コールのリストの先頭に表示される。
- 同じタイプのコールはまとめて表示される。たとえば、相互に通話したコールは先頭付近に、保留中のコールは末尾付近にまとめて表示されます。

コールの転送

接続コールは転送によってリダイレクトされます。*転送先*は、コールの転送先となる電話番号です。

目的	操作
転送先の相手と会話せずにコールを転送する	**1.** アクティブ コールで、［**転送**］を押します。 **2.** 転送先の番号を入力します。 **3.** ［**転送**］をもう一度押して転送を完了するか、［**終了**］を押してキャンセルします。 **（注）** 電話機でオンフック転送が有効になっている場合は、ハンドセットを置くことによって転送を完了します。
転送先の相手と会話してからコールを転送する（打診転送）	**1.** アクティブ コールで、［**転送**］を押します。 **2.** 転送先の番号を入力します。 **3.** 相手が応答するのを待ちます。 **4.** ［**転送**］をもう一度押して転送を完了するか、［**終了**］を押してキャンセルします。 **（注）** 電話機でオンフック転送が有効になっている場合は、ハンドセットを置くことによって転送を完了します。
通信を継続せずに、2 つの現在のコールを相互に転送する（直接転送、SCCP 電話機のみ）	**1.** その回線における任意のコールをスクロールして強調表示します。 **2.** ［**選択**］を押します。 **3.** 2 番目のコールに対しても同じ処理を行います。 **4.** 選択したコールの 1 つが強調表示されている状態で［**D 転送**］を押します（［**D 転送**］を表示するために［**次へ**］を押すことが必要な場合があります）。 2 つのコールが相互に接続され、自分のコールは終了されます。 **（注）** 発信者との通信を継続する場合は、代わりに［**参加**］を使用します。
ボイス メッセージ システムにコールをリダイレクトする	［**即転送**］を押します。詳細については、P.24 の「ボイス メッセージ システムへのコールの送信」を参照してください。

ヒント

- 電話機でオンフック転送が有効な場合は、切断してコールを完了するか、または［**転送**］を押してから切断することができます。
- 電話機でオンフック転送が有効で*ない*場合は、［**転送**］をもう一度押さずに切断すると、コールが保留状態になります。
- ［**転送**］を使用して保留中のコールをリダイレクトすることはできません。 をもう一度押して、転送前にコールの保留を解除してください。

ボイス メッセージ システムへのコールの送信

［即転送］を使用して、アクティブ、呼出中、または保留中のコールをボイス メッセージ システムに送信できます。コールのタイプと電話機の設定によっては、［即転送］を使用して通話相手のボイス メッセージ システムにコールを転送することもできます。

- コールが最初から自分以外の誰かの電話機に送信されていた場合は、［即転送］でそのコールを自分のボイス メッセージ システムまたは本来のコール先のボイス メッセージ システムのどちらかにリダイレクトすることができます。このオプションは、システム管理者が使用可能にしておく必要があります。
- コールが直接送信された（転送されたのではない）場合、または使用している電話機が上記で説明したオプションをサポートしていない場合、［即転送］を使用するとコールはその電話機ユーザのボイス メッセージ システムにリダイレクトされます。

目的	操作
アクティブ、呼出中、または保留中のコールをボイス メッセージ システムに送信する	［即転送］を押します。次のどちらかになります。 • コールが自分のボイス メッセージ システムに転送されます。 • 電話スクリーンに、自分のボイス メッセージ システムと本来のコール先のボイス メッセージ システムを選択できるメニューが表示されます。オプションを選択して、コールをリダイレクトします。

ヒント

電話機にメニューが表示され、選択前にメニューが非表示になっても、［即転送］をもう一度押すと、メニューが再表示されます。システム管理者に、タイムアウト値を現在より長く設定するように依頼することもできます。

別の電話番号へのすべてのコールの転送

すべてのコールを転送する機能を使用すると、自分の電話機にかかってくる着信コールを別の電話番号にリダイレクトできます。

目的	操作
回線のコール転送を設定する	[不在] を押して、転送先の電話番号を入力します。
回線のコール転送をキャンセルする	[不在] を押します。
回線のコール転送が有効になっているかどうかを確認する	次の点を確認します。 • 交互に点滅するコール転送のアイコン が電話番号の横に表示される。 • コール転送の転送先番号がステータス行に表示されている。
コール転送をリモートで設定またはキャンセルする	**1.** ユーザ オプション Web ページにログインします（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）。 **2.** コール転送設定にアクセスします（P.69 の「Web での回線設定の制御」を参照してください）。

ヒント

- コール転送の転送先番号は、自分の電話機からダイヤルする場合とまったく同じように入力します。たとえば、必要に応じてアクセスコードや地域コードをダイヤルします。
- 従来のアナログ電話機、または他の IP Phone にコールを転送することはできますが、システム管理者がコール転送機能を社内の番号に制限している場合があります。
- コール転送は、電話回線に固有の機能です。コール転送が有効でない回線にコールが到達すると、通常どおりコールの呼出音が鳴ります。
- システム管理者は、転送されたコールを受信した人物から転送者への連絡を可能にする、コール転送オーバーライド機能を有効にできます。このオーバーライドが有効になると、転送先から転送者の電話に発信されたコールは転送されず、呼出音が鳴ります。
- システム管理者は、電話回線のコール転送の状態を変更できます。

サイレントの使用方法

サイレント機能を使用して、着信コールの呼出音が電話機で鳴らないようにブロックできます。電話機のサイレント機能を有効にするのはシステム管理者です。

電話機で［サイレント］と［不在］の両方が有効になっている場合、コールは転送され、発信者にはビジー音が聞こえません。

目的	操作
サイレントをオンにする	**［サイレント］**を押します。 ステータス行に「サイレント」と表示され、呼出音がオフになります。
サイレントをオフにする	［サイレント］ソフトキーを押します。または、次の操作を行います。 **1.** > **［デバイス設定］** > **［コールの設定］** > **［サイレント］**を押します。 **2.** **［No］**を選択してから、**［保存］**を押します。
サイレントの設定値をカスタマイズする	**1.** ユーザ オプション Web ページにログインします。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。 **2.** ドロップダウン メニューから、**［ユーザオプション］** > **［デバイス］**を選択します。 **3.** 次のオプションを設定できます。 – ［サイレント］：サイレントを有効または無効にします。 – ［DND 着信呼警告］：アラートをビープ音のみに設定するか、すべての表示および音声によるアラート通知を無効にします。

会議コールの使用方法

Cisco Unified IP Phone では、1 台の電話機の会話に 3 名以上の人々を参加させて、会議コールを作成できます。

会議コールのタイプについて

会議コールには、標準の（アドホック）会議と Meet-Me 会議の 2 種類があります。

標準の会議コール

標準の会議を作成する方法は複数あります。作成方法は、ニーズと電話機で使用できるソフトキーによって異なります。

- ［会議］: このソフトキーは、参加者それぞれにコールをかけることによって、標準の会議を開催するときに使用します。標準の会議コールは、ほとんどの電話機で使用可能なデフォルトの機能です。
- ［参加］: このソフトキーは、すでに同じ 1 本の回線で進行中の複数のコールに参加することにより、標準の会議コールを開催するときに使用します（SCCP 電話機のみ）。
- ［C 割込］: このソフトキーは、共有回線の既存のコールに自分を追加して、そのコールを標準の会議コールに切り替えるときに使用します。この機能は、共有回線を使用する電話機でのみ使用できます。

手順の詳細については、P.28 の「標準の会議の開催と参加」を参照してください。

Meet-Me 会議コール

Meet-Me 会議は、指定の時間に Meet-Me 電話番号に発信することによって作成できます。

手順の詳細については、P.30 の「Meet-Me 会議コールの開催または参加」を参照してください。

標準の会議の開催と参加

標準の（アドホック）会議では、1 つのコールで 3 名以上の参加者が会話できます。

目的	操作
• 参加者にコールを発信して会議を作成する • すでに開催されている会議に新しい参加者を追加する	**1.** 接続コールで、［**会議**］を押します（必要に応じて［**次へ**］ソフトキーを押して、［**会議**］を表示します）。 **2.** 参加者の電話番号を入力します。 **3.** コールが接続されるまで待ちます。 **4.** もう一度［**会議**］を押して、参加者をコールに追加します。 **5.** この手順を繰り返して、参加者を追加していきます。 会議の開催者以外が参加者を追加または削除できるかどうかは、システム管理者に確認してください。
すでに存在する 2 つ以上のコールを参加させて、会議を作成する（SCCP 電話機のみ）	**1.** 1 つの回線に 2 つ以上のコールがあることを確認します。 **2.** 会議に追加するコールを強調表示します。 **3.** ［**選択**］を押します。 選択したコールで、アイコン ☑ が表示されます。 **4.** 追加するすべてのコールについて、それぞれ同じ処理を行います。 **5.** 選択したコールのいずれかで、［**参加**］を押します（必要に応じて［**次へ**］ソフトキーを押して、［**参加**］を表示します）。 **（注）** アクティブなコールは、自動的に選択されます。
会議に参加する	呼出音が鳴ったら電話機に応答します。
共有回線のコールに割り込むことにより、会議を作成する	共有回線でコールを強調表示し、［**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）。 P.36 の「共有回線の使用」を参照してください。
会議の参加者のリストを表示する	**1.** アクティブな会議を強調表示します。 **2.** ［**参加者**］を押します。 会議に参加した順序に従って、参加者がリストに表示されます。最後に追加された参加者がリストの先頭になります。
参加者のリストを更新する	会議の参加者のリストを表示している状態で、［**更新**］を押します。

目的	操作
会議の開催者を確認する	会議のリストを表示している状態で、リストの末尾までスクロールして、会議の開催者（名前の横にアスタリスク（*）の付いた人物）を検索します。
会議に最後に追加された参加者を削除する	［ドロップ］を押します。 参加者を削除できるのは、会議コールの開催者だけです。
会議の任意の参加者を削除する	**1.** 参加者の名前を強調表示します。 **2.** ［**削除**］を押します。 参加者を削除できるのは、会議の開催者だけです。
会議への参加を終了する	切断するか、または［**終了**］を押します。
同じ回線上の 2 つの標準会議を結合する	SCCP 電話の場合、［**参加**］ソフトキーまたは［**D 転送**］ソフトキーを使用します。 SIP 電話の場合、［**会議**］ソフトキーまたは［**転送**］ソフトキーを使用します。 この機能が使用可能かどうか、システム管理者に確認してください。
会議コールのセキュリティを確認する	電話スクリーンで、「会議」の後ろに アイコンまたは アイコンがあるかどうかを確認します。
セキュリティ保護されていない参加者を会議から削除する	会議リストを表示している状態で、 アイコンまたは アイコンがない参加者を特定し、［**削除**］を押します。 会議の開催者以外が参加者を削除できるかどうかは、システム管理者に確認してください。

ヒント

- 安全な会議を開催するには、セキュリティが設定されている電話機を使用する必要があります。
- セキュリティ保護されていない会議と参加者には、 アイコンが表示されます。
- ［**会議**］または［**参加**］を使用してコールを会議に追加するには、コールが同じ回線上にある必要があります（［**参加**］は、SCCP 電話機でのみ使用可能です）。
- 電話機の設定内容によっては、会議を開始した後で切断すると、その会議が終了する場合があります。会議が終了しないようにするには、会議を転送してから切断します。

Meet-Me 会議コールの開催または参加

Meet-Me 会議では、会議番号をダイヤルすることで会議を開催したり、会議に参加したりできます。

目的	操作
Meet-Me 会議を開始する	**1.** システム管理者に問い合せ、Meet-Me 電話番号を取得します。 **2.** 番号を参加者に配布します。 **3.** 会議を開始する準備ができたら、オフフックにしてダイヤルトーンを聞き、［ミートミー］を押します。 **4.** Meet-Me 会議番号をダイヤルします。 これで、参加者はダイヤルインすることによって会議に参加できます。 **（注）** 開催者が会議に参加する前に、参加者が会議にコールすると、ビジー音が聞こえます。その場合、参加者はもう一度コールする必要があります。
Meet-Me 会議に参加する	会議の開催者から提供された Meet-Me 会議番号をダイヤルします。 **（注）** 開催者が会議に参加する前に、会議にコールすると、ビジー音が聞こえます。その場合は、もう一度コールしてください。
Meet-Me 会議を終了する	すべての参加者が切断する必要があります。 会議の開催者が切断しても、会議が自動的に終了することはありません。

ヒント セキュリティ保護されていない電話機から安全な Meet-Me 会議番号にコールすると、電話機に「認証されていないデバイス」というメッセージが表示されます。詳細については、P.39 の「安全なコールの送受信」を参照してください。