

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.65 の「[ユーザ オプション Web ページの使用法](#)」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.61 の「[電話機でのパーソナルディレクトリの使用法](#)」を参照してください。
 - 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.69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、 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.69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、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.67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。 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。P.61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"> 1. 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> 2. 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"> 1. 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。 2. 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> 3. 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"> 1. 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> 2. 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

- ユーザの電話機の設定によっては、ピックアップグループへのコールに関する音声または表示（あるいはその両方）によるアラートを受信する場合があります。
- **[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。

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 Communications Manager 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。次の方法を使用してコールをパークできます。

- 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。コールが保存されたコールパーク番号が電話機に表示されます。この番号を記録し、コールを取得する場合もこの番号を使用する必要があります。
- ダイレクトコールパーク：[転送] ソフトキーを使用して、ダイヤルまたは短縮ダイヤルする使用可能なダイレクトコールパーク番号にコールを転送します。ダイレクトコール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クスをダイヤルしてから、同じダイレクトコールパーク番号に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。
アクティブなコールをダイレクトコールパーク番号に転送し、保存する	<ol style="list-style-type: none"> 1. コール中に、[転送] を押します。 2. ダイレクトコール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、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。
パークされたコールをダイレクトコールパーク番号から取得する	ネットワーク内の Cisco Unified IP Phone で、パーク取得プレフィクスを入力してダイレクトコールパーク番号をダイヤルするか、パーク取得プレフィクスを入力した後でダイレクトコール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。

ヒント

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

大量の着信コールを受信する組織に属している場合、ハント グループのメンバーになっている可能性があります。ハント グループには、着信コールの負荷を共有する一連の電話番号が設定されています。ハント グループ内の最初の電話番号が使用中の場合は、次に使用可能な番号がグループ内で検索され、その電話機にコールが転送されます。

電話機から離れているときは、ハント グループからログアウトすることによって、ハント グループのコールが自分の電話機で鳴らないようにできます。

目的	操作
ハント グループからログアウトして一時的にハント グループのコールをブロックする	[ハント] を押します。電話スクリーンに「ハントグループからログアウト」と表示されます。
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、ハント グループ以外のコールは引き続き着信します。

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、[P.39](#) の「**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 割り込]** を使用して、自分自身をコールに追加できます。[P.40](#) の「**割り込みの使用による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.41](#) 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。

割り込みの使用による共有回線のコールへの参加

割り込み機能（[C 割込] および [割り込み]）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（プライベート コール以外のコールである必要があります。P.39 の「共有回線の使用」を参照してください）。

割り込み機能について

C 割り込みと割り込み

電話機の設定によって、[C 割込] または [割り込み] 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。

- [C 割込] を使用すると、コールを標準の会議に切り替え、新しい参加者を追加できます（標準の会議の詳細については、P.29 の「会議コールの使用法」を参照してください）。
- [割り込み] を使用すると、コールに自分自身を追加することはできますが、コールを会議に切り替えることや、新しい参加者を追加することはできません。

割り込み機能の使用法

次の表に、割り込み機能（[C 割込] または [割り込み]）を使用して共有回線のコールに自分自身を追加する方法を示します。

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。
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。
会議の参加者を表示する（[C 割込] を使用した場合）	P.32 の「会議の参加者の表示または削除」を参照してください。

ヒント

- コールに割り込むと、他の参加者に対して自分の存在を知らせるビープ音が鳴ります。[C 割込]を使用した場合は、他の参加者に短い割り込み音が聞こえ、電話機のスクリーンが切り替わって会議の詳細が表示されます。
- 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）しないようにできます。

目的	操作
他者が共有回線のコールを表示したり、コールに割り込んだりするのを防止する	<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。

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
コールまたは会議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。  認証されたコールまたは会議  暗号化されたコールまたは会議  ノンセキュアなコールまたは会議
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; 迷惑呼 ID)** 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

(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	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、先にアクティブな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。
- 次の場合には、MLPP が有効なコールのプライオリティと優先ステータスがそのまま維持されます。
 - コールを保留にする
 - コールを転送する
 - コールを 3 者会議に追加する
 - [ピック] を使用してコールに応答する
- MLPP を使用すると、サイレント（DND）機能が無効になります。

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り設定されます。
- ユーザ オプション Web ページを使用して EM プロファイルに加えた変更は、電話機で EM にログインしている場合はすぐに有効になります。ログインしていない場合は、次回ログインしたときに有効になります。
- ユーザ オプション Web ページを使用して電話機に加えた変更は、EM からログアウトしている場合はすぐに有効になります。ログアウトしていない場合は、ログアウトした後に有効になります。
- 電話機によって制限を受けるローカル設定は、EM プロファイルには保存されません。

1つの電話番号を使用したビジネス コールの管理

モバイル コネクトとモバイル ボイス アクセスをインストールしておく、デスクトップの電話番号に関連付けられているコールを携帯電話で処理できます。スマートフォンは、Web ブラウジング、電子メール、アドレス帳、カレンダーといったパーソナル コンピュータの機能を備えたモバイル電話機の一つです。

目的	操作
モバイル コネクトを設定する	ユーザ オプション Web ページを使用して、リモート接続先を設定し、特定の電話番号からのコールがリモート接続先に渡されるのを許可またはブロックするためのアクセス リストを作成します。P.74 の「モバイル コネクト用の電話機とアクセス リストの設定」を参照してください。
携帯電話でコールに応答する	P.19 の「コールへの応答」を参照してください。
進行中のコールをデスクの電話機と携帯電話との間で切り替える	P.23 の「進行中のコールを他の電話機に切り替え」を参照してください。
スマートフォンで応答したコールを保留にする	<ol style="list-style-type: none">1. スマートフォンの [保留] (正確なソフトキー名は異なる場合があります) ソフトキーを押します。 通話相手は保留状態になります。2. スマートフォンの [復帰] (正確なソフトキー名は異なる場合があります) ソフトキーを押します。P.23 の「進行中のコールを他の電話機に切り替え」を参照してください。
スマートフォンで応答したコールを別の番号に転送する	<ol style="list-style-type: none">1. スマートフォンの [転送] (正確なソフトキー名は異なる場合があります) ソフトキーを押します。2. コール転送用のエンタープライズ アクセス コードをダイヤルして、新規コールを開始します。通話相手は保留状態になります。3. [転送] ソフトキーを押してコールの転送を完了します。
スマートフォンで応答したコールで会議コールを開始する	<ol style="list-style-type: none">1. スマートフォンの [会議] (正確なソフトキー名は異なる場合があります) ソフトキーを押します。2. 会議用のエンタープライズ アクセス コードをダイヤルして、新規コールを開始します。通話相手は保留状態になります。3. [会議] ソフトキーを押して会議の設定を完了し、両方の発信者を会議に含めます。

目的	操作
モバイル ボイス アクセスに接続する	<ol style="list-style-type: none"> 1. 任意の電話機から、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. 発信番号（要求された場合）と PIN を入力します。
携帯電話からモバイル コネクトを有効にする	<ol style="list-style-type: none"> 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. 2 を押してモバイル コネクトを有効にします。 4. モバイル コネクト有効化の対象を選択します。設定済みの電話機すべて、または 1 台のみです。 <ul style="list-style-type: none"> — すべての電話機の場合：2 を入力します。 — 1 台の電話機の場合：1 を入力します。次にリモート接続先として追加する番号を入力し、続けて # を入力します。
携帯電話からコールを発信する	P.17 の「 コールの発信：追加のオプション 」を参照してください。
携帯電話からモバイル コネクトを無効にする	<ol style="list-style-type: none"> 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. 3 を押してモバイル コネクトを無効にします。 4. モバイル コネクト無効化の対象を選択します。設定済みの電話機すべて、または 1 台のみです。 <ul style="list-style-type: none"> — すべての電話機の場合：2 を入力します。 — 1 台の電話機の場合：1 を入力します。次にリモート接続先として削除する番号を入力し、続けて # を入力します。

ヒント

- 次の条件が当てはまる場合、モバイル ボイス アクセスにコールするときは PIN に加えて発信番号も入力する必要があります。
 - 発信している番号がリモート接続先の番号でない場合。
 - 通信事業者によって番号がブロックされている（「不明な番号」と表示される）場合。
 - 番号が Cisco Unified Communications Manager のデータベースと完全には一致しない場合。たとえば、ユーザの番号が 510-666-9999 でデータベースに表示されている番号が 666-9999 の場合や、ユーザの番号が 408-999-6666 でデータベースには 1-408-999-6666 と入力されている場合などがこれに当てはまります。
- 要求された情報（携帯電話の番号または PIN）の入力を 3 回連続して誤ると、モバイル ボイス アクセス コールから切断され、一定の時間ロックアウトされます。この場合はシステム管理者に連絡してサポートを受けてください。