

# 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、ボタンの押下、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 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 ボタン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.72 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.66 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。
  - 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 ボタンを使用する	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 短縮ダイヤル ボタンを設定します。P.75 の「Web での短縮ダイヤルの設定」を参照してください。</li> <li>2. コールを発信するには、 ( ■ ) を押します。</li> </ol> <p> <b>(注)</b> 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.49 の「BLF による回線状態の確認」を参照してください。</p>
固定短縮ダイヤルを使用する	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 固定短縮ダイヤル コードを設定します。P.75 の「Web での短縮ダイヤルの設定」を参照してください。</li> <li>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、<b>[AbbrDial]</b> を押します。</li> </ol>
ファースト ダイヤルを使用する	<ol style="list-style-type: none"> <li>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.73 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> <li>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.73 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> </ol>

## 自分の電話機にリダイレクトされたコールへの応答

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"> <li>1. 次のいずれかの操作を実行します。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>[PickUp]</b> ボタンまたはソフトキーを使用できる場合は、このボタンまたはキーを押します。</li> <li>• <b>[PickUp]</b> ボタンまたはソフトキーを使用できない場合は、オフフックにして <b>[PickUp]</b> ソフトキーを表示してから押します。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。</li> </ul> </li> <li>2. コールが鳴った場合は、<b>[Answer]</b> を押してコールに接続します。</li> </ol>
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"> <li>1. 次のいずれかの操作を実行します。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>[Group PickUp]</b> ボタンまたは <b>[GPickUp]</b> ソフトキーを使用できる場合は、このボタンまたはキーを押します。</li> <li>• <b>[Group PickUp]</b> ボタンまたは <b>[GPickUp]</b> ソフトキーを使用できない場合は、オフフックにして <b>[GPickUp]</b> ソフトキーを表示してから押します。</li> </ul> </li> <li>2. グループ ピックアップ 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している場合は、ここでコールに接続されます。</li> <li>3. コールが鳴った場合は、<b>[Answer]</b> を押してコールに接続します。</li> </ol>
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"> <li>1. 次のいずれかの操作を実行します。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>[Other PickUp]</b> ボタンまたは <b>[OPickUp]</b> ソフトキーを使用できる場合は、このボタンまたはキーを押します。</li> <li>• <b>[Other PickUp]</b> ボタンまたは <b>[OPickUp]</b> ソフトキーを使用できない場合は、オフフックにして <b>[OPickUp]</b> ソフトキーを表示してから押します。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。</li> </ul> </li> <li>2. コールが鳴った場合は、<b>[Answer]</b> を押してコールに接続します。</li> </ol>

## 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（またはその両方）によるアラートを受信する場合があります。
- **[PickUp]**、**[Group PickUp]**、または **[GPickUp]** 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。
- **[Other PickUp]** または **[OPickUp]** 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。
- 複数の回線がある場合に、プライマリ回線以外のコールをピックアップするには、目的の回線の  を押してから、**[Call PickUp]** ボタンまたはソフトキーを押します。

## 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。コールをパークするには、次の方法を使用します。

- コールパーク：[Park] ソフトキーを使用して、コールを保存します。電話機に、システムがコールを保存した場所であるコールパーク番号が表示されます。この番号をメモし、同じ番号を使用してコールを取得する必要があります。
- ダイレクトコールパーク： ボタンを使用して、ダイヤルまたは短縮ダイヤルで使用可能なダイレクトコールパーク番号にコールを割り当てます。ダイレクトコールパークの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てから、保存したときと同じダイレクトコールパーク番号をダイヤルまたは短縮ダイヤルします。  
[Directed Call Park] ボタンを使用すると、ダイレクトコールパーク番号に短縮ダイヤルでき、ダイレクトコールパーク番号が使用中か使用可能かを監視できます。

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"> <li>1. コール中に、[Park] を押します（必要に応じて [more] ソフトキーを押して、[Park] を表示します）。</li> <li>2. 電話スクリーンに表示されたコールパーク番号をメモします。</li> <li>3. 切断します。</li> </ol>
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割り振って保存する	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. コール中に、 を押します。</li> <li>2. [Directed Call Park]  (□) を押して、ダイレクトコールパーク番号に短縮ダイヤルします。 [Directed Call Park]  (点滅) (●) は、そのダイレクトコールパーク番号が使用できないことを示します。</li> <li>3. もう一度 [Transfer] を押して、コールの保存を終了します。</li> </ol>
ダイレクトコールパーク番号からのパークされたコールを取得する	ネットワーク上の任意の Cisco Unified IP Phone から、パーク取得プレフィックスを入力し、ダイレクトコールパーク番号をダイヤルします。または、パーク取得プレフィックスを入力した後、  (点滅) (●) を押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。
- システム管理者は、電話機の使用可能な回線ボタンに [Directed Call Park] ボタンを割り当てることができます。
- [Directed Call Park] ボタンが電話機にない場合でも、ダイレクト コール パーク番号にダイヤルできます。ただし、ダイレクト コール パーク番号のステータスは表示されません。

## 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 グループを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	[HLog] を押します。電話機のスクリーンに「Logged out of Hunt Group」と表示されます。
ログインして、ハント グループコールを受信する	[HLog] を押します。ログインすると、[Hunt Group]  ボタンが点灯します。

## 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.47](#) の「プライバシー」を参照してください）。

異なるモデルの Cisco Unified IP Phone を使用している同僚と回線を共有している場合、共有回線のアクティブなコールに自分自身を追加（または割り込み）できることがあります。通常、この機能は電話機でサポートされていません。必要な場合は、システム管理者に問い合わせてください。必要ない場合は、同僚がコールに参加しないように、プライバシーを有効にしてください。

### 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。プライバシーを有効にすると、回線を共有する他者がコールを表示したり、コールに割り込んだりできなくなります。

## 共有回線での操作

共有回線のコールの情報を表示したり、同僚が保留にした共有回線のコールを取得したり、他者がコールに割り込むことを防いだりできます。

目的	操作
共有回線が使用中であるか確認する	赤い回線ボタン  (点灯) の横に、リモートで使用中のアイコン  があるかどうかを確認します。
共有回線における現在のコールの詳細を表示する	リモートで使用中の回線の赤い回線ボタン  (点灯) 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。
共有回線で保留中のコールを取得する	リモートで使用中の回線の赤い回線ボタン  (点滅) を押します。
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防止する	<ol style="list-style-type: none"><li>1. [Private]  (  ) を押します。</li><li>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、オレンジの回線ボタン  の横にある機能有効アイコン  を確認します。</li></ol>
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"><li>1. [Private]  (  ) を押します。</li><li>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、消灯中の回線ボタン  の横にある機能無効アイコン  を確認します。</li></ol>



### 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。その結果、複数の共有回線がある状態でプライバシー機能を有効にすると、同僚はユーザのすべての共有回線のコールを表示できず、コールに割り込めません。



## BLF による回線状態の確認

設定に応じて、Busy Lamp Field (BLF; ビジー ランプ フィールド) 機能を使用して、電話機の短縮ダイヤル ボタンに関連付けられている電話回線の状態を確認できます。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	操作
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> <ul style="list-style-type: none"><li> 回線は使用中です。</li><li> 回線はアイドル状態です。</li></ul>

## 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

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	[MCID] を押します。 電話機でトーンが再生され、「MCID successful」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音が聞こえる	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
<p>コールのプライオリティ レベルを表示する</p>	<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"> <li>▣ プライオリティ コール</li> <li>▣▣ プライオリティのやや高い（即時） コール</li> <li>▣▣▣ プライオリティの高い（フラッシュ） コール</li> <li>▣▣▣▣ 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</li> </ul> <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>
<p>コールを中断する音が連続的に聞こえる</p>	<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音とコール待機音が鳴ります。
- Multilevel Precedence and Preemption (MLPP) を使用すると、サイレント (DND) 機能が無効になります。
- 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
  - ピックアップを使用してコールに応答する

## Cisco エクステンション モビリティの使用

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"> <li>1.  (☎) &gt; [Services] &gt; [EM Service] を選択します (名前は異なる場合があります)。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ol>
EM からログアウトする	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.  (☎) &gt; [Services] &gt; [EM Service] を選択します (名前は異なる場合があります)。</li> <li>2. ログアウトを求めるプロンプトが表示されたら、[Yes] を押します。</li> </ol>

### 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、システム管理者が設定します。
- 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。 <a href="#">P.84 の「Cisco WebDialer の使用方法」</a> を参照してください。
携帯電話を使用して、コールに応答する	<a href="#">P.24 の「コールへの応答」</a> を参照してください。
処理中のコールをデスクトップ電話機と携帯電話の間で切り替える	<a href="#">P.29 の「進行中のコールの他の電話機への切り替え」</a> 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"><li>1. スマートフォンの [<i>Enterprise Hold</i>] (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。 通話相手が保留状態になります。</li><li>2. スマートフォンの [<i>Resume</i>] (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。<a href="#">P.29 の「進行中のコールの他の電話機への切り替え」</a>を参照してください。</li></ol>
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"><li>1. スマートフォンの [<i>Enterprise Transfer</i>] (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。</li><li>2. コールを転送するエンタープライズ 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。通話相手が保留状態になります。</li><li>3. [<i>Enterprise Transfer</i>] ソフトキーを押して、コール転送を完了します。</li></ol>
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"><li>1. スマートフォンの [<i>Enterprise Conference</i>] (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。</li><li>2. 会議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。通話相手が保留状態になります。</li><li>3. [<i>Enterprise Conference</i>] ソフトキーを押して会議の設定と、両方の発信者を会議に含める手順を完了します。</li></ol>

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"> <li>1. 任意の電話機から、割り当て済みのモバイル ボイス アクセスの番号にダイヤルします。</li> <li>2. 発信番号（要求された場合）と PIN を入力します。</li> </ol>
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"> <li>1. ユーザに割り当てられているモバイル ボイス アクセスの番号にダイヤルします。</li> <li>2. 携帯電話の番号（要求された場合）と PIN を入力します。</li> <li>3. <b>2</b> を押してモバイル コネクトを有効にします。</li> <li>4. 次のように、設定したすべての電話機に対してモバイル コネクトを有効化するか 1 台のみで有効化するかを選択します。 <ul style="list-style-type: none"> <li>－ すべての電話機：<b>2</b> を押します。</li> <li>－ 1 台の電話機：<b>1</b> を押して、リモート接続先として追加する番号を入力し、<b>#</b> を押します。</li> </ul> </li> </ol>
携帯電話からコールを発信する	<p>P.22 の「<b>コールの発信：追加のオプション</b>」を参照してください。</p>
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"> <li>1. ユーザに割り当てられているモバイル ボイス アクセスの番号にダイヤルします。</li> <li>2. 携帯電話の番号（要求された場合）と PIN を入力します。</li> <li>3. <b>3</b> を押してモバイル コネクトを無効にします。</li> <li>4. 次のように、設定したすべての電話機に対してモバイル コネクトを無効化するか 1 台のみで無効化するかを選択します。 <ul style="list-style-type: none"> <li>－ すべての電話機：<b>2</b> を押します。</li> <li>－ 1 台の電話機：<b>1</b> を押して、リモート接続先から削除する番号を入力し、<b>#</b> を押します。</li> </ul> </li> </ol>

## 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（「Unknown Number」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 でデータベースに一覧されている番号が 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。