

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.74 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.68 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	1. 短縮ダイヤル ボタンを設定します。P.77 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。  (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.49 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。

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	1. 固定短縮ダイヤル コードを設定します。P.77 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	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.75 の「Web での個人アドレス帳の使用法」を参照してください。 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.68 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。

自分の電話機で他の電話機の着信に応答

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	1. 次のいずれかの操作を実行します。 • [ピック] ボタンまたは [ピック] ソフトキーが使用可能である場合、ボタンまたはソフトキーを押します。 • [ピック] ボタンまたは [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 [ピック] ソフトキーを表示してからソフトキーを押します。 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。 2. コールが鳴ったら、[応答] を押してコールに接続します。

目的	必要な操作または状態の説明
グループ外の内線で鳴っているコールに応答する	- 次のいずれかの操作を実行します。 【G ピック】ソフトキーまたは【グループピックアップ】ボタンが使用可能な場合、ソフトキーまたはボタンを押します。 【G ピック】ソフトキーまたは【グループピックアップ】ボタンが使用できない場合、オフフックにして【G ピック】を表示してからソフトキーを押します。 - 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	- 次のいずれかの操作を実行します。 【他 Grp】ソフトキーまたは【他のピックアップ】ボタンが使用可能な場合、キーまたはボタンを押します。 【他 Grp】ソフトキーまたは【他のピックアップ】ボタンが使用できない場合、オフフックにして【他 Grp】ソフトキーを表示してからキーを押します。 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

- 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】、【G ピック】、または【グループピックアップ】を押すと、一番長く鳴り続けているコールに接続します。
- 【他 Grp】ソフトキーまたは【他のピックアップ】ボタンを押すと、プライオリティが一番高いピックアップ グループ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。

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。コールが保存されるコール 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ッ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。
[ダイレクトコールパーク] ボタンを使用して、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	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	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。
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	1. コール中に [転送] を押します。 2. パーク未使用アイコン  が表示された [ダイレクトコールパーク] ボタン  を押し、ダイレクト コール パーク番号に短縮ダイヤルします。 パーク使用中アイコン  が表示された [ダイレクトコールパーク] ボタン  (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ています。 3. もう一度 [転送] を押して、コール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 パーク番号にダイヤルします。または、パーク取得プレフィックスを入力後に、  の表示された  (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ます。こ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、Cisco Unified IP Phone 7914 拡張モジュール付属の Cisco Unified IP Phone 7962G で使用可能な回線ボタンに [ダイレクトコールパーク] ボタンを割り当てることができます (Cisco Unified IP Phone 7942G は Cisco Unified IP Phone 7914 拡張モジュールをサポートしていません)。
- [ダイレクトコールパーク] 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	必要な操作または状態の説明
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] ソフトキーまたは [ハントグループ] ボタンを押します。電話機のスクリーンに「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] ソフトキーまたは [ハントグループ] ボタンを押します。ログインすると、[ハントグループ]  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、「[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.46 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.48 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] 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.45](#) の「[共有回線について](#)」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.34](#) の「[会議コールの使用方法](#)」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。

ワンボタン割り込みとマルチタッチ割り込み

電話機の割り込み機能（C 割り込みまたは割り込み）がワンボタン機能またはマルチタッチ機能のどちらとして動作するかは、システム管理者が決定します。

- ワンボタン割り込みでは、回線ボタンを押してコールに割り込むことができます（SCCP 電話機のみ）。
- マルチタッチ割り込みでは、コール情報を表示した後で割り込むことができます。

割り込み機能の使用方法

次の表に、割り込み機能（C 割り込みまたは割り込み）を使用して共有回線のコールに参加する方法を示します。

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  の横にある、リモートで使用中のアイコン  を確認します。
共有回線のコールに参加する	共有回線の赤い回線ボタン  を押します。 次のどちらかになります。 • コールに追加されます。 • 割り込み先のコールを選択するよう求めるウィンドウが電話機のスクリーンに表示されます。操作を完了するには、[割り込み]または[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、[割り込み] または [C 割込] を表示します）。
会議の参加者を表示する（C 割り込みを使用した場合）	P.37 の「会議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	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ことを確認するには、オレンジの回線ボタンの横にある、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	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認するには、点灯していない回線ボタンの横にある、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。

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	回線番号の横にある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。  +  回線は使用中です。  +  回線はアイドルの状態です。  この回線では、BLF インジケータは使用できません。  +  回線はサイレント状態です。
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	回線番号の横にある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。  回線は使用中です。  回線はアイドルの状態です。  この回線では、BLF インジケータは使用できません。  回線はサイレント状態です。

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	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] ソフトキーまたは [迷惑呼 ID] ボタンを押します。 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。  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 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。
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。
- 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 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	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	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	必要な操作または状態の説明
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.82 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.23 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.27 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	- スマートフォンの 〔保留〕 ソフトキー（正確なソフトキー名は異なる場合があります）を押します。 通話相手は保留状態になります。 - スマートフォンの 〔復帰〕 ソフトキー（正確なソフトキー名は異なる場合があります）を押します。P.27 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	- スマートフォンの 〔転送〕 ソフトキー（正確なソフトキー名は異なる場合があります）を押します。 - 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、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。 〔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	- スマートフォンの 〔会議〕 ソフトキー（正確なソフトキー名は異なる場合があります）を押します。 - 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、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。 〔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。
モバイル ボイス アクセスに接続する	- 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。 - 発信番号（要求された場合）と PIN を入力します。

目的	必要な操作または状態の説明
携帯電話からモバイル コネクトを有効にする	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. 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。 － 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.21 の「コールの発信：その他のオプション」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	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。 － 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。