

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



短縮ダイヤルでは、インデックス番号を入力する、ボタンを押す、電話スクリーン項目を選択するの3つの方法のいずれかを使用してコールを発信することができます。電話機は設定に応じて、次のような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
- 固定短縮ダイヤル機能
- 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.54 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、個人ディレクトリ機能にアクセスする必要があります。P.56 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。
 - または、システム管理者が短縮ダイヤル機能を設定することもできます。
-


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.58 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) 電話機がビジー ランプ フィールド (BLF) 機能をサポートしている場合、ダイヤルする前に短縮ダイヤル番号が使用中かどうかを確認できます。P.40 の「BLF を使用した回線状態の判断」を参照してください。</p>
固定短縮ダイヤル機能を使用する	<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.58 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、[タ ンシュク] 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. 個人アドレス帳エントリを作成して、ファースト ダイヤル コードを割り当てます。P.56 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.56 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。

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。コールピックアップは、同僚とコール処理を共有している場合に使用できます。

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"> 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] ソフトキーが表示されている場合は、それを押します。 • [ピック] ソフトキーが表示されていない場合は、オフフックにして表示してから [ピック] を押します。 <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、これだけでコールに接続されます。</p> 2. コールが鳴っている場合、[オウトウ] 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] ソフトキーが表示されている場合は、それを押します。 • [G ピック] ソフトキーが表示されていない場合は、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。 <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、これだけでコールに接続されます。</p> 2. コールが鳴っている場合、[オウトウ] 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"> 1. 次のいずれかの操作を実行します。 <ul style="list-style-type: none"> • [ソノタ Grp] ソフトキーが表示されている場合は、それを押します。 • [ソノタ Grp] ソフトキーが表示されていない場合は、オフフックにして表示してから [ソノタ Grp] を押します。 <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、これだけでコールに接続されます。</p> 2. コールが鳴っている場合、[オウトウ] 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。
- [ソノタ 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、プライマリ回線以外の回線でコールに応答する場合は、まずピックアップする回線で  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

次の場合に、システム管理者が共有回線を設定することがあります。

- 複数の電話機で 1 つの電話番号を使用する場合
- 同僚とコール処理タスクを共有する場合
- 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、回線を共有している他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

回線を共有している電話機には、共有回線上の発信コールや受信コールに関する情報が表示されます。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、回線を共有しているユーザ同士は、[ワリコミ] または [C ワリコミ] を使用して、コールに参加することができます。P.33 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.34 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

電話機の設定に応じて、**割り込み**または**C 割り込み**のいずれかを使用して、コールに参加できます。







目的	必要な操作または状態の説明
共有回線が使用中かどうかを確認する	リモートで使用中のアイコン  を確認します。
[フリコミ] 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. [フリコミ] を押します (必要に応じて、[フリコミ] を表示するために [ツギへ] 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ピープ音が鳴ります。
[C フリコミ] 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 フリコミ] を押します。(必要に応じて、[C フリコミ] を表示するために [ツギへ] ソフトキーを押します)。 他の参加者にトーンと短い中断音が聞こえ、電話スクリーン上のコールに関する情報が変更されます。
割り込んだコールに新しい会議参加者を追加する	<p>可能であれば、[C フリコミ] を使用してコールに割り込みます。</p> <p>割り込み機能とは異なり、C 割り込み機能を使用すると、コールが標準の会議コールに切り替えられ、新しい参加者を追加できるようになります。P.25 の「会議コールの使用方法」を参照してください。</p>
割り込んだコールから離脱する	<p>切断します。</p> <p>割り込み機能を使用した後にコールを切断すると、他の参加者に切断音が聞こえ、元のコールは続行します。</p> <p>C 割り込み機能を使用した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。</p>

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、回線を共有している他の電話機に、コールに関する情報と割り込みのソフトキーが表示されません。
- [ワリコミ] 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て、回線を共有する他者が自分のコールを参照したり、コールに割り込んだり（参加したり）できないように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">[ヒツウチ]  を押します。プライバシー機能が有効であることを確認するには、回線ボタン  の横にプライバシー機能有効アイコン  が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">[ヒツウチ]  を押します。プライバシー機能が無効であることを確認するには、回線ボタン  の横にプライバシー機能無効アイコン  が表示されていることを確認します。

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ても、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、複数の共有回線が割り当てられている場合に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 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。

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、[パーク] を表示するために [ツギへ] ソフトキーを押します）。 2. 電話機のスクリーンに表示されたコールの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、システム管理者に問い合せてください。

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 Unified 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	次のいずれかのセキュリティ アイコンが、通話時間タイマーの横にあるコール アクティビティ領域の右隅に表示されていることを確認します。  認証されたコール  暗号化されたコール 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。
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) 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
不審なコールや嫌がらせコールをシステム管理者に通知する	[メイワクコ] を押します。 トーンが鳴り、「メイワクコガセイコウシマシタ」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	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待機音が鳴る	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。



目的または状態	必要な操作または状態の説明
<p>コールのプライオリティ レベルを確認する</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">  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>
<p>プライオリティのより高いコールを受け入れる</p>	<p>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。</p>
<p>コール中に連続したトーンが聞こえる</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、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。
- 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。
- 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。

Cisco エクステンション モビリティの使用

Cisco エクステンション モビリティ (EM) 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 にログオンすると、電話機に自分のユーザ プロファイル (電話回線、機能、設定されているサービス、Web ベースの設定など) が適用されます。システム管理者に、EM を自分用に設定してもらう必要があります。



目的	必要な操作または状態の説明
EM にログインする	<ol style="list-style-type: none">  > [EM Service] を選択します (名前は異なる場合があります)。 ユーザ ID と PIN (システム管理者から取得) を入力します。 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">  > [EM Service] を選択します (名前は異なる場合があります)。 ログアウトの確認を求められたら、[Yes] を押します。

ヒント

- 一定の時間が経過すると、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。

BLF を使用した回線状態の判断

設定に応じて、ビジー ランプ フィールド (BLF) 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た電話回線の状態を判断できます。BLF のステータスに関係なく、この回線にコールを発信できます。この機能は、ダイヤル操作を妨げません。

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	回線番号の横の次のいずれかのインジケータを確認します。  回線は使用中です。  BLF インジケータは、この回線には使用できません。