

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（標準以外の）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。これらの機能には、システム管理者による設定がない限りアクセスできません。

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 CallManager 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。コールパークの機能を使用するには、システム管理者に設定を依頼する必要があります。


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	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）。電話機にコールが保存されません。電話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て、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 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。 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電話機に戻って呼出音が鳴ります。この時間制限については、システム管理者にお問い合わせください。

自分の電話機で他の電話機の着信に応答する

コール処理を同僚と分担している場合に、電話機のコール ピックアップを有効にすると便利です。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 ピックアップ機能を使用すると、自分のコール ピックアップグループ（**[ピック]**）、別のコール ピックアップグループ（**[G ピック]**）、または自分のグループに関連付けられているグループ（**[ソノタ Grp]**）に属する同僚に代わって、コールを処理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	<p>[ピック] を押してコールに接続します（[ピック] を押すには、オフフックにしなければならない場合もあります）。</p> <p>システム管理者が自動ピックアップを有効にしていない場合は、[ピック] を押したときに、自分の電話機でコールの呼出音が鳴ります。この場合、[アウトウ] を押してコールに接続します。</p>
グループ外の内線で鳴っているコールに応答する	<p>[G ピック] を押します（[G ピック] を押すには、オフフックにしなければならない場合もあります）。システム管理者から提供されたグループ ピックアップのコードを入力して、コールに接続します。</p> <p>システム管理者が自動ピックアップを有効にしていない場合は、[G ピック] を押してグループ ピックアップのコードを入力したときに、自分の電話機でコールの呼出音が鳴ります。この場合、[アウトウ] を押してコールに接続します。</p>
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	<p>[ソノタ Grp] を押してコールに接続します（[ソノタ Grp] を押すには、オフフックにしなければならない場合もあります）。</p> <p>システム管理者が自動ピックアップを有効にしていない場合は、[ソノタ Grp] を押したときに、自分の電話機でコールの呼出音が鳴ります。この場合、[アウトウ] を押してコールに接続します。</p>

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]** では、システム管理者は複数のコール ピックアップ グループを自分のグループに関連付け、それらのグループにプライオリティを割り当てることができます。**[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呼び出し中のコールに接続します。
- プライマリ回線以外の内線に対するコールに応答する場合は、最初に （使用可能な回線ボタン）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

システム管理者によって電話機に「共有」回線が割り当てられていることがあります。通常、共有回線には次の2種類の用途があります。

- 1人で複数の電話機を使用する：たとえば、共有回線をデスクの電話機と実験室の電話機に割り当てる場合です。この場合、共有回線への着信コールは両方の電話機で鳴り、いずれの電話機でもコールに応答できます。
- 複数の人々が1本の回線を共有する：たとえば、1本の共有回線で大勢の人々が複数の着信コールを処理する場合、またはマネージャが内線番号をアシスタントと共有する場合です。

共有回線について

リモートで使用

共有回線を使用していると、リモートで使用中のアイコン  が自分の電話スクリーンに表示される場合があります。このアイコンは、同僚が現在共有回線を使用していることを示します。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同僚がプライバシー機能を有効にしていない限り、自分の電話スクリーンには、共有回線で同僚が発信または受信する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。これとは逆に、自分が共有回線を使用しているときは、自分のコールに関する情報が同僚の電話スクリーンに表示されます。

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、割り込み機能または C 割り込み機能を使用して、共有回線のコールに参加することができます。共有回線のコールに参加することを「割り込み」といいます。割り込みの詳細については、P.37 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.38 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。

共有回線でサポートされる最大コール数

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。そのため、回線を共有している同僚は新しいコールをかけることができても、自分にはできないことがあります。たとえば、自分の電話機が共有回線でサポートするコールは最大 4 つで、同僚の電話機は同じ回線で 5 つのコールをサポートするとします。この場合、回線に 4 つのコールが存在するとき、自分は [ハッシン] ソフトキーを使用できませんが、同僚は使用できます。

共有回線のコールへの参加

共有回線を使用している場合、システム管理者によって割り込み機能または C 割り込み機能が設定されていることがあります。このいずれかの機能を使用すると、共有回線のアクティブなコールに参加できます。通常、設定されるのはどちらか 1 つの機能だけです。

目的	必要な操作または状態の説明
共有回線で同僚がアクティブなコール中かどうかを確認する	共有回線番号を確認します。回線が別の電話機で使用中の場合は、リモートで使用中のアイコン  が表示されます。 同僚がプライバシー機能を有効にしている場合、[ワリコミ] ソフトキーおよび [C ワリコミ] ソフトキーが使用できないので、コールに割り込むことができません。この場合、プライベート コールに関する情報を自分の電話スクリーンで表示できません。ただし、引き続き共有回線を使用して、新しいコールを発信したり受信したりすることはできます。
共有回線でアクティブなコールを確認する	使用中の共有回線で  を押します。プライベート コール以外はすべてコールアクティビティ領域に表示されます。
[ワリコミ] ソフトキーを使用して共有回線のコールに参加する	リモートで使用中のコールを電話スクリーンで強調表示し、[ワリコミ] を押します (必要に応じて、[ワリコミ] 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ビープ音が鳴ります。 コールを切断すると、他の参加者に切断音が聞こえ、元のコールが続行します。



目的	必要な操作または状態の説明
[C ワリコミ] ソフトキーを使用して共有回線のコールに参加する	<p>リモートで使用中のコールを電話スクリーンで強調表示し、[C ワリコミ] を押します（必要に応じて、[C ワリコミ] 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。</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、会議への新しい参加者をコールに追加できるようになります。C 割り込みを使用した会議の機能の詳細については、P.30 の「会議コールの使用法」を参照してください。</p> <p>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

- [ワリコミ] ソフトキーおよび [C ワリコミ] ソフトキーは、プライベート コールには使用できません。
- 使用している電話機に暗号化機能が設定されていない場合、暗号化されたコールには割り込みできません。この理由によって割り込みの試行が失敗すると、電話機で速いビジー音が聞こえます。P.40 の「安全なコールの送受信」を参照してください。
- [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

共有回線を使用している場合、プライバシー機能を使用すると、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（共有回線で割り込み機能や C 割り込み機能を使用してコールに参加する）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	[ヒツウチ] を押してプライバシー機能を有効にします。プライバシー機能がオンになっていると、  のアイコンがプライバシー機能ボタンの横に表示されます。
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	[ヒツウチ] を押してプライバシー機能を無効にします。プライバシー機能がオフになっていると、  のアイコンがプライバシー機能ボタンの横に表示されます。

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。ただし、共有回線の既存のコールに参加することはできず、割り込みやC割り込みのソフトキーは使用できません。
- 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電話機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。

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
不審なコールを識別する	[メイワクコ] を押します。特別なトーンが聞こえ、電話機に「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。このコールは終了しない限りアクティブです。

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 アイコンが接続コールの通話時間タイマーの右側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。

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。重要なコールは、プライオリティの高い処理（他のコールを後回しにするなど）を必要とします。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。 <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> プライオリティの低い（プライオリティ）コール <input checked="" type="checkbox"/> プライオリティのやや高い（即時）コール <input checked="" type="checkbox"/> プライオリティの高い（フラッシュ）コール <input checked="" type="checkbox"/> 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	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。