

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

短縮ダイヤルを使用すると、インデックス番号を入力する、ボタンを押す、または電話機のスクリーンの項目を選択することによって、コールを発信できます。電話機は、設定に応じて、次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.58 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.54 の「[電話機でのパーソナル ディレクトリの使用](#)」を参照してください。
 - あるいは、システム管理者が代わりに短縮ダイヤル機能を設定することもできます。
-

目的	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.62 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.45 の「BLF の使用による回線の状態の確認」を参照してください。
固定短縮ダイヤル機能を使用する	1. 固定短縮ダイヤル コードを設定します。P.62 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、固定短縮ダイヤル機能コードを入力して、[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.60 の「Web でのパーソナルディレクトリの使用」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.54 の「電話機でのパーソナル ディレクトリの使用」を参照してください。

自分の電話機での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。コール処理を同僚と共有する場合は、コール ピックアップを使用すると便利です。

目的	操作または状態の説明
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	- 次のいずれかの操作を実行します。 [ピック] ソフトキーが使用できる場合は、それを押します。 [ピック] ソフトキーが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、それを押します。 電話機が自動ピックアップをサポートしている場合は、これでコールに接続されます。 - コールが鳴ったら、[応答] を押してコールに接続します。
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] ソフトキーを使用できる場合は、それを押します。 [G ピック] ソフトキーが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、それを押します。 - グループ ピック 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、これでコールに接続されます。 - 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] ソフトキーを使用できる場合は、それを押します。 [他 Grp] ソフトキーが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、それを押します。 電話機が自動ピックアップをサポートしている場合は、これでコールに接続されます。 - 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

- [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します。
- [他 Grp] 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。
- 回線が複数あり、プライマリ回線以外でコールに応答する場合は、まず、該当する回線の  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。

共有回線の使用

次の場合は、共有回線を使用するようシステム管理者から求められることがあります。

- 電話機が複数あり、電話番号を 1 つだけ使用したい場合
- コール処理タスクを同僚と共有する場合
- マネージャの代わりに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、回線を共有する別の電話機にコールが接続されてい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

回線を共有する電話機は、共有回線で発信および受信されたコールに関する情報を表示します。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.37 の「プライバシー」](#)の節を参照してください）。

コール情報がこのように表示されることで、回線を共有する同僚や自分が、**[割り込み]** または **[C 割込]** を使用して、自分自身をコールに追加できます。[P.38 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

自分のコールに関する情報を、回線を共有している同僚に見ら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。この機能により、同僚が自分のコールに割り込むのを防ぐこともできます。[P.39 の「他人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) 共有回線がサポートす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

電話機の設定によって、**【割り込み】** または **【C 割込】** 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。

目的	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	赤い回線ボタン  の横に、リモートで使用中のアイコン  があるかどうか探します。
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  を押します。プライベート コール以外はすべてタッチ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。
【割り込み】 ソフトキーを使用して共有回線のコールに自分自身を追加する	1. コール（リモートで使用中）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存在を知らせるビープ音が鳴ります。
【C 割込】 ソフトキーを使用して共有回線のコールに自分自身を追加する	1. コール（リモートで使用中）を強調表示します。 2. 【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、【C 割込】 を表示します）。 他の参加者にトーンと短い中断音が聞こえ、電話機のスクリーンのコール情報が変更されます。
割り込みしたコールに会議の新しい参加者を追加する	【C 割込】 が使用できる場合はそれを使用してコールに割り込みます。 【C 割込】 は、【割り込み】 と異なり、コールを標準の会議コールに変換するので、新しい参加者を追加することができます。P.30 の「会議コールの使用法」を参照してください。
割り込みしたコールを終了する	切断します。 【割り込み】 を使用した後で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。 【C 割込】 を使用した後でコールを切断すると、回線に 3 名以上の参加者が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。

ヒント

- 共有回線を使用している電話機でプライバシー機能を有効にしている場合、コール情報と割り込みのソフトキーは、回線を共有しているその他の電話機に表示されません。
- 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、**【割り込み】** を使用して参加していたコールから切断されます。

他人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は、プライバシー機能を使用して、回線を共有する他人が共有回線のコールを表示したりコールに割り込み（コールに彼ら自身を追加）したりできないように防止できます。

目的	操作または状態の説明
他人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できないようにする	1. [非通知] の  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  の横にある機能有効アイコン  を確認します。
他人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できるようにする	1. [非通知] の  を押します。 2. プライバシー機能がオフになっていることを確認するには、消灯している回線ボタン  の横にある機能無効アイコン  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。
- プライバシー機能は、自分の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、同僚は自分のすべての共有回線のコールを表示またはコールに割り込みできなくなります。

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 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。

目的	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 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、システム管理者にお問い合わせください。

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**：電話機が Cisco IP ネットワーク内で暗号化された音声（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、電話機を検証できません。

目的	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	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  暗号化されたコール コールがノンセキュアの場合は、いずれのセキュリティ 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) 電話機でのセキュリティ機能の動作に影響を与える相互作用、制限、および限定事項があります。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	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] を押します。 電話機はトーンを再生し、「迷惑呼が成功しました」というメッセージを表示します。

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	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（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。電話機のスクリーンの 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	操作または状態の説明
コールのプライオリティ レベルを表示する	電話機のスクリーンの MLPP 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。  プライオリティ コール  中程度のプライオリティの（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）コールまたはエグゼクティブ オーバーライド コール プライオリティの高い順に、コールのリストの先頭から表示されます。MLPP アイコンが表示されない場合、プライオリティ レベルは普通（日常）です。
プライオリティの最も高いコールを受ける	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。
コールを中断する音が連続的に聞こえる	自分または他の参加者が、現在のコールに優先す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。

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。

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、電話機は、電話回線、機能、設定されたサービス、Web ベースの設定などのユーザ プロファイルを採用します。EM は、システム管理者に設定してもらう必要があります。

目的	操作または状態の説明
EM にログインする	1.  > EM Service を選択します (名前は異なる場合があります)。 2. (システム管理者から提供された) 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	1.  > EM Service を選択します (名前は異なる場合があります)。 2. ログアウトするよう求めるプロンプトが表示されたら、Yes を押します。

ヒント

- EM を使用すると、一定の時間が経過した後で自動的にログアウトします。この時間制限は、システム管理者によって設定されます。
- 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、次に電話機で EM にログインしたときに有効になります。
- 電話機でのみ制御される設定は、EM プロファイルには保持されません。

BLF の使用による回線の状態の確認

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、履歴、またはディレクトリ リストに関連付けられた電話回線の状態を確認することができます。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。  + ● 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。
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。