

# 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)
- 短縮ダイヤル機能を設定するには、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.52 の「ユーザ オプション Web ページへのログイン」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
短縮ダイヤル ボタンを使用する	<ol style="list-style-type: none"><li>1. ユーザ オプション Web ページで短縮ダイヤル ボタンを設定します。</li><li>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。</li></ol>
固定短縮ダイヤル機能を使用する	<ol style="list-style-type: none"><li>1. ユーザ オプション Web ページで固定短縮ダイヤル機能コードを設定します。</li><li>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。</li></ol>
ファースト ダイヤルを使用する	<ol style="list-style-type: none"><li>1. ファースト ダイヤル サービスに登録し、ユーザ オプション Web ページでファースト ダイヤル コードを設定します。P.54 の「電話機サービスへの登録」を参照してください。</li><li>2. コールを発信するには、電話機で  &gt; [ファースト ダイヤル] (名前は異なる場合があります) を選択してから、リストを強調表示してオフフックにします。または、タッチスクリーン上のリスト項目を押します。</li></ol>

## 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
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>次のいずれかの操作を実行します。<ul style="list-style-type: none"><li>[ピック] ソフトキーが使用できる場合は、それを押します。</li><li>[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。</li></ul>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。</li><li>コールが鳴ったら、[応答] 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>次のいずれかの操作を実行します。<ul style="list-style-type: none"><li>[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。</li><li>[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。</li></ul></li><li>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。</li><li>コールが鳴ったら、[応答] を押してコールに接続します。</li></ol>
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	<ol style="list-style-type: none"><li>次のいずれかの操作を実行します。<ul style="list-style-type: none"><li>[他 Grp] ソフトキーを使用できる場合は、それを押します。</li><li>[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。</li></ul>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。</li><li>コールが鳴ったら、[応答] を押してコールに接続します。</li></ol>

### ヒント

- 電話機の設定に応じて、ピックアップ グループへのコールに関するメッセージが表示されたり、呼出音が鳴ったりします。
- [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、「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 割り込]** を使用して、自分自身をコールに追加できます。P.35 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.36 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
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。
<b>[割り込み]</b> 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	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. コール（リモートで使用中）を強調表示します。</li> <li>2. <b>[割り込み]</b> を押します（必要に応じて <b>[次へ]</b> ソフトキーを押して、<b>[割り込み]</b> 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。</li> </ol>
<b>[C 割込]</b> 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	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. コール（リモートで使用中）を強調表示します。</li> <li>2. <b>[C 割込]</b> を押します（必要に応じて <b>[次へ]</b> ソフトキーを押して、<b>[C 割込]</b> 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。</li> </ol>
割り込みしたコールに会議の新しい参加者を追加する	<p><b>[C 割込]</b> 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。</p> <p><b>[C 割込]</b> は、<b>[割り込み]</b> 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.28 の「会議コールの使用法」を参照してください。</p>
割り込みしたコールを終了する	<p>切断します。</p> <p><b>[割り込み]</b> 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。</p> <p><b>[C 割込]</b> 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。</p>

### 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
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	<ol style="list-style-type: none"><li>1. [非通知] の  を押します。</li><li>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有効アイコン  を確認します。</li></ol>
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	<ol style="list-style-type: none"><li>1. [非通知] の  を押します。</li><li>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  の横にあるプライバシー機能無効アイコン  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、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。
- コールを保留にすると、プライバシー機能が有効になっていても、共有回線表示に発信者の名前と番号（発信者 ID）が表示されます。システム管理者はこの設定を変更して、プライバシー機能が有効になっている場合は保留されたコールの発信者 ID 情報が表示されないようにすることができます。ただし、その場合、コールの保留に使用された電話機からしかコールを取得できません。

## 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。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。電話機に、システムがコールを保存したコールパーク番号が表示されます。この番号を記録しておき、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：[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特定のダイレクトコールパーク番号へ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、コール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をダイヤルまたは短縮ダイヤルします。  
ダイレクトコールパークボタンを使用すると、ダイレクトコールパーク番号を短縮ダイヤルしたり、ダイレクトコールパーク番号が使用中か空いているかを監視したりできます。

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、[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）。</li><li>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。</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 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転送し、保存する	<ol style="list-style-type: none"><li>1. コール中に、[転送] を押します</li><li>2. パーク空きアイコン  が表示されているときに （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を短縮ダイヤルします。点滅しているダイレクトコールパークボタン  とパーク使用中アイコン  は、ダイレクトコールパーク番号が使用不可であることを意味します。</li><li>3. [転送] をもう一度押して、コールの保存を終了します。</li></ol>
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電話機で、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。あるいは、パーク取得プレフィックスを入力した後、パーク使用中アイコン  が表示された状態で  （ダイレクトコールパークボタン）を押します。

### 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、電話機または Cisco IP Phone 拡張モジュール 7914 上の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。
- 電話機にダイレクト コール パーク ボタンがない場合は、ダイレクト コール パーク 番号をダイヤルできます。ただし、ダイレクト コール パーク 番号の状態を見ることはできません。

## 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
コールのセキュリティ レベルを確認する	<p>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。</p> <p> 認証されたコール</p> <p> 暗号化されたコール</p> <p>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。</p>
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
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。



目的または状態	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。
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。 <ul style="list-style-type: none"><li>■ プライオリティ コール</li><li>■ 中程度のプライオリティの (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) コールまたはエグゼクティブ オーバーライド コール</li></ul> 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 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
EM にログインする	<ol style="list-style-type: none"><li>1.  &gt; <b>EM Service</b> を選択します (名前は異なる場合があります)。</li><li>2. (システム管理者から提供された) 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; <b>EM Service</b> を選択します (名前は異なる場合があります)。</li><li>2. ログアウトするよう求めるプロンプトが表示されたら、<b>Yes</b> を押しします。</li></ol>

## 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。

## ハント グループからのログアウト

所属している組織が大量の着信コールを受信する場合は、ハント グループのメンバーになることができます。ハント グループには、着信コールのロードを共有する一連の電話番号が含まれています。ハント グループ内の最初の電話番号が話し中である場合、システムはグループ内で次に使用可能な電話番号を探し、コールをその電話機に転送します。

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 グループコールが電話機で鳴らないようにできます。

目的	操作
ハント グループからログアウトして、ハント グループ コールを一時的にブロックする	[ハント] 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しています」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	[ハント] を押します。

### 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電話機で鳴ります。