

# 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。

## 自分の電話機で他の電話機の着信に応答する

コール ピックアップを使用すると、呼び出し中のコールをご使用の電話機にリダイレクトして同僚の電話機で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	操作
同じコールピックアップグループ内の別の内線を呼び出しているコールに応答する	<ol style="list-style-type: none"><li>1. <b>[ピック]</b> ソフトキーが表示されている場合は、それを押します。(必要に応じて、▶を押して <b>[ピック]</b> ソフトキーを表示します)。電話機が自動ピックアップをサポートしている場合は、これだけでコールに接続されます。</li><li>2. コールが鳴っている場合、<b>[アウトウ]</b> 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>1. <b>[G ピック]</b> ソフトキーが表示されている場合は、それを押します(必要に応じて、▶を押して <b>[G ピック]</b> ソフトキーを表示します)。</li><li>2. 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している場合は、これだけでコールに接続されます。</li><li>3. コールが鳴っている場合、<b>[アウトウ]</b> を押してコールに接続します。</li></ol>
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"><li>1. <b>[ソノタ Grp]</b> ソフトキーが表示されている場合は、それを押します(必要に応じて、▶を押して <b>[ソノタ Grp]</b> ソフトキーを表示します)。電話機が自動ピックアップをサポートしている場合は、これだけでコールに接続されます。</li><li>2. コールが鳴っている場合、<b>[アウトウ]</b> を押してコールに接続します。</li></ol>

### ヒント

- 電話機の設定によっては、自分のピックアップグループについて、電話機にメッセージが表示されたり、呼出音が鳴ったりすることがあります。
- **[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 ► を押してピックアップする回線に切り替え、それからコール 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

「リモートで使用中」のメッセージは、回線を共有している他の電話機に接続コールがあり、プライバシー機能が無効になっている場合に、Cisco Unified Wireless IP Phone 7920 に表示されます。共有回線で通常どおりコールを発信したり、受信したりできます。「リモートで使用中」のメッセージが表示されている場合も同様です。

### 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 および 通話期間が含まれます。(例外については、プライバシーのセクションを参照)。

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.36 の「共有回線のコールへの参加」を参照してください。

ワリコミ：組み込みブリッジを有効にしている IP 電話との共有回線のコールに参加できます。割り込み機能を使用して、他の Cisco Unified Wireless IP Phone 7920 との共有回線のコールに参加することはできません。

C ワリコミ：任意の IP 電話との共有回線のコールに参加し、コールを会議に切り替えることができます。

## プライバシー

Cisco Unified Wireless IP Phone 7920 では、プライバシー機能がデフォルトで有効になっています。回線を共有している同僚の画面に、ユーザのコールに関する情報を表示するには、ユーザの電話機でプライバシー機能を有効にする必要があります。P.37 の「他者による共有回線のコールの表示および参加の防止」を参照してください。




**(注)** Cisco Unified Wireless IP Phone 7920 は、1 本の共有回線で最大 2 件のコールをサポートできません。

## 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	操作
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」のメッセージが表示されているかどうかを確認する
[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"><li>1. リモートで使用中のコールを強調表示します。</li><li>2. [フリコミ] を押します (必要に応じて、▶ を押して [フリコミ] を表示します)。 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。</li></ol>
[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"><li>1. リモートで使用中のコールを強調表示します。</li><li>2. [C フリコミ] を押します。(必要に応じて、▶ を押して [C フリコミ] 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、電話画面のコール情報が変更されます。</li></ol>
割り込んだコールに新しい会議参加者を追加する	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。 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.31 の「会議コールの使用法」を参照してください。
共有回線のコールを他方の電話機に切り替える	[ホリユウ] を押します。同じ共有回線に接続している他の電話機で、[フッキ] を押します。



目的	操作
割り込んだコールから離脱する	<p>[シユウリョウ] または  (赤色のキー) を選択します。</p> <p>割り込み機能を使用した後、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、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。
- コールが保留状態になるか、転送されるか、または電話会議に切り替えられた場合、[ワリコミ] を使用して参加しているコールから、ユーザは切断されます。

## 他者による共有回線のコールの表示および参加の防止

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	操作
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"> <li>[ヒツウチ] を押します。</li> <li>プライバシー機能が有効であることを確認するには、電話番号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。</li> </ol>
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"> <li>[ヒツウチ] を押します。</li> <li>プライバシー機能が無効であることを確認するには、電話番号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。</li> </ol>


### 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 CallManager システムの別の電話機（会議室の電話機など）でコールを取得できます。

[パーク] ソフトキーを使用してコールを保存し、コールをパークできます。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。

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、▶を押して [パーク] を表示します）。</li><li>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。</li><li>3.  (赤色のキー) を押します。</li></ol>
パーク中のコールの取得	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。

### 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、システム管理者に問い合わせてください。

## 不審なコールのトレース

不審または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と不審なコールとを見分けることができます。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
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。(必要に応じて、▶を押して [メイワクコ] を表示します)。  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

政府機関や軍事施設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
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ツ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"> <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、つまりエグゼクティブ オーバーライド コール</li> </ul> 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トーン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 エクステンション モビリティ (EM) 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	操作
EM にログインする	<ol style="list-style-type: none"><li>1. [メニュー] &gt; [サービス] &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. ユーザ ID と PIN (システム管理者から取得) 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. [メニュー] &gt; [サービス] &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. ログアウトの確認を求められたら、<b>Yes</b> を押します。</li></ol>

## 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。この制限時間は、システム管理者が設定します。
- ユーザ オプション Web ページから EM プロファイルに対して行った変更は、次回、電話機の EM にログインしたときに有効になります。
- 電話機だけで制御されている設定は、EM プロファイルには保存されません。