

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">1. [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。(必要に応じて、▶を押して [ピック] 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。2. コールが鳴っている場合、[アウトウ] 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. [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 (必要に応じて、▶を押して [G ピック] ソフトキーを表示します)。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。3. コールが鳴っている場合、[アウトウ] を押してコールに接続します。

目的	操作
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 data-bbox="502 196 1274 365">1. [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（必要に応じて、▶を押して [ソノタ Grp] 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 data-bbox="502 375 1274 431">2. コールが鳴っている場合、[アウトウ] 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 ▶ 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されたコールがある場合に、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、[P.38 の「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.39 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.40 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"> 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、▶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。
[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、▶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。
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>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.32の「会議コールの使用方法」を参照してください。</p>
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。
割り込んだコールから離脱する	<p>[シュウリョウ] 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">[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、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。
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、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。

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（同僚のデスクの電話機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
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、▶を押して [パーク] を表示します）。 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.  (赤色のキー) を押します。
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	<p>[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）。</p> <p>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。</p>

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">■ 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、つまりエグゼクティブ オーバーライド コール 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 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	操作
EM にログインする	<ol style="list-style-type: none"> 1. [メニュー] > [サービス] > EM Service を選択します (名前は異なる場合があります)。 2. ユーザ ID と PIN (システム管理者から取得) 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. [メニュー] > [サービス] > 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。

短縮ダイヤル BLF の使用による回線状態の確認

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、短縮ダイヤル番号に関連付けられた電話回線の状態を電話スクリーンで確認できます。この回線へのコールの発信は、BLF ステータスにかかわらず可能です。この機能は、ダイヤル操作を妨げません。

目的	操作
短縮ダイヤル回線の状態を確認する	<p data-bbox="458 399 1123 427">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。</p> <ul data-bbox="508 440 1157 626" style="list-style-type: none"><li data-bbox="508 440 767 483"> 回線は使用中です。<li data-bbox="508 521 848 565"> 回線はアイドル状態です。<li data-bbox="508 597 1157 626"> BLF インジケータは、この回線には使用できません。