

# 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

スピードダイヤル機能を使用して、インデックス番号の入力、ボタンの押下、または、電話スクリーン項目の選択を行い、発信できます。設定に応じて、電話機で、複数のスピードダイヤル機能をサポートできます。

- スピードダイヤル ボタン
- 短縮ダイヤル
- ファストダイヤル

スピードダイヤルおよび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。「[ユーザ オプション Web ページへのアクセス](#)」(P.87) を参照してください。

ファ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。「[電話機でのパーソナルディレクトリの使用方法](#)」(P.80) を参照してください。

または、システム管理者が、スピードダイヤル機能を設定できます。

目的	必要な操作
スピードダイヤル ボタンを使用する	<ol style="list-style-type: none"><li>1. スピードダイヤル ボタンを設定します。「<a href="#">Web でのスピードダイヤルの設定</a>」(P.92) を参照してください。</li><li>2. コールを発信するには、 (スピードダイヤル ボタン) を押します。</li></ol> <p>(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。「<a href="#">BLF の使用による回線の状態の確認</a>」(P.57) を参照してください。</p>
短縮ダイヤルを使用する	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 短縮ダイヤル コードを設定します。「<a href="#">Web でのスピードダイヤルの設定</a>」(P.92) を参照してください。</li><li>2. コールを発信するには、短縮ダイヤル コードを入力し、[短縮 (AbbrDial)] を押します。</li></ol>

目的	必要な操作
ファストダイヤルを使用する	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 個人アドレス帳エントリを作成し、ファストダイヤルコードを割り当てます。「Webでのパーソナルディレクトリの使用方法」(P.88)を参照してください。</li> <li>2. コールを発信するには、電話機からファストダイヤルサービスにアクセスします。「電話機でのパーソナルディレクトリの使用方法」(P.80)を参照してください。</li> </ol>


## 自分の電話機で他の電話機の着信に応答

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。同僚とコール処理タスクを共有する場合、コールピックアップを使用することができます。

目的	必要な操作
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	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. [ピックアップ (PickUp)] ソフトキーまたは [ピックアップ (PickUp)] ボタンを使用します (ソフトキーを表示するためにオフフックにしなければならない場合があります)。電話機が自動ピックアップをサポートしている場合、コールに接続されます。</li> <li>2. コールが鳴ったら、[応答 (Answer)] を押してコールに接続します。</li> </ol>
自分のコールピックアップグループ外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>1. [Gピックアップ (GPickUp)] ソフトキーまたは [グループピックアップ (Group PickUp)] ボタンを使用します。ソフトキーを表示するには、ハンドセットを取り上げなければならない場合があります。</li> <li>2. グループピックアップ番号を入力します。電話機が自動ピックアップをサポートしている場合、コールに接続されます。</li> <li>3. コールが鳴ったら、[応答 (Answer)] を押してコールに接続します。</li> </ol>

目的	必要な操作
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 data-bbox="556 196 1267 326">1. [他 Grp (OPickUp)] ソフトキーまたは [他のピックアップ (Other PickUp)] ボタンを使用します。ソフトキーを表示するには、ハンドセットを取り上げなければならないことがあります。 電話機が自動ピックアップをサポートしている場合、コールに接続されます。</li> <li data-bbox="556 407 1267 467">2. コールが鳴ったら、[応答 (Answer)] を押してコールに接続します。</li> </ol>
特定の内線 (回線番号) で鳴っているコールに応答する	<ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="556 482 1267 612">1. [G ピック (GPickUp)] ソフトキーまたは [グループ ピックアップ (Group PickUp)] ボタンを使用します。ソフトキーを表示するには、ハンドセットを取り上げなければならないことがあります。</li> <li data-bbox="556 618 1267 786">2. ピックアップするコールの回線番号を入力します。たとえば、ピックアップするコールが回線 12345 で鳴っている場合、12345 と入力します。 電話機が自動ピックアップをサポートしている場合、コールに接続されます。</li> <li data-bbox="556 802 1267 860">3. コールが鳴ったら、[応答 (Answer)] を押してコールに接続します。</li> </ol>


## ヒント


- ピックアップ対象のコールが複数ある場合、電話機は最も古いコール (呼び出し中の状態が最も長いコール) からピックアップします。
- [G ピック (GPickUp)] ソフトキーまたは [グループ ピックアップ (Group PickUp)] ボタンを押して回線番号を入力すると、電話機はその回線で呼び出し中のコールをピックアップします (回線が使用可能な場合)。
- 複数の回線があり、プライマリでない回線のコールに応答する場合、最初に目的の回線の  を押してからコール ピックアップのボタンまたはソフトキーを押します。
- ユーザの電話機の設定によっては、ピックアップ グループへのコールに関する音声または表示 (あるいはその両方) によるアラートを受信する場合があります。
- BLF ピックアップ機能を電話機で使用する場合は、「[BLF の使用による回線の状態の確認](#)」 (P.57) を参照してください。

# 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 Communications Manager (Unified CM) 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 (Park)] ソフトキーを使用してコールを保存します。コールが保存されるコール パーク番号が電話機に表示されます。この番号を記録し、コールを取得する場合もこの番号を使用する必要があります。
- ダイレクト コール パーク : コール中に [転送 (Transfer)] ソフトキーを押します。コールを保存するには、ダイレクト コール パーク番号をダイヤルし、[転送 (Transfer)] をもう一度押します。
- 処理されたダイレクト コール パーク : アイドル状態の回線ステータス インジケータが表示された [処理されたダイレクト コール パーク (Assisted Directed Call Park)] ボタンを使用します。ネットワークの他の Cisco Unified IP Phone からコールを取得するには、点滅している [処理されたダイレクト コール パーク (Assisted Direct Call Park)]  ボタンを押します。

目的	必要な操作
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 (Park)] を押します。必要に応じて、[次へ (more)] ソフトキーを押して、[パーク (Park)] 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 パーク番号を書き留めます。</li><li>3. 電話を切ります。</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 Unified 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。
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 (Transfer)] を押します。</li><li>2. ダイレクト コール パーク番号をダイヤルします。</li><li>3. もう一度 [転送 (Transfer)] を押して、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 Cisco Unified IP Phone からパーク取得プレフィックスを入力し、ダイレクト コール パーク番号にダイヤルします。
アクティブなコールを処理されたダイレクト コール パーク番号に転送し、保存する	コール中に、アイドル状態の回線ステータス インジケータ  が表示された [処理されたダイレクト コール パーク (Assisted Directed Call Park)] ボタンを押します。
パークされたコールを処理されたダイレクト コール パーク番号から取得する	点滅している [処理されたダイレクト コール パーク (Assisted Direct Call Park)]  ボタンを押します。 <b>(注)</b> 管理者が復帰電話番号を設定していない場合、パークされたコールは、そのコールをパーク中の電話機に復帰します。

## 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ます。こ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、Cisco Unified IP Phone または Cisco Unified IP Phone Expansion Module（電話機で使用可能であり、サポートされている場合）で使用可能な回線ボタンに [ダイレクトコールパーク (Directed Call Park) ] ボタンを割り当てることができます。
- [ダイレクトコールパーク (Directed Call Park) ] ボタンがない場合でも、ダイレクトコールパーク番号にダイヤルできます。ただし、ダイレクトコールパーク番号のステータスは表示されません。

## ハントグループからのログアウト

大量の着信コールを受信する組織に属している場合、ハントグループのメンバーになっている可能性があります。ハントグループには、着信コールの負荷を共有する一連の電話番号が設定されています。ハントグループ内の最初の電話番号が使用中の場合は、次に使用可能な番号がグループ内で検索され、その電話機にコールが転送されます。

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、ハントグループのコールが自分の電話機で鳴らないようにできます。

目的	必要な操作
ハントグループからログアウトして一時的にハントグループのコールをブロックする	[ハント (HLog) ] ソフトキーまたは [ハントグループ (Hunt Group) ] ボタンを押します。電話機のスクリーンに「ハントグループからログアウト (Logged out of Hunt Group)」と表示されます。
ログインしてハントグループのコールを受信する	[ハント (HLog) ] ソフトキーまたは [ハントグループ (Hunt Group) ] ボタンを押します。ログインすると、[ハントグループ (Hunt Group) ] ボタン  が点灯します。

## 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引き続き着信します。


## 共有回線の使用

次の場合、システム管理者が共有回線の使用を指示することがあります。

- 複数の電話機で 1 つの電話番号を使う
- 同僚とコール処理タスクを共有する
- マネージャに代わってコールを処理する

## 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、共有回線の別の電話機に接続コールがあ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

共有回線の電話機には、共有回線で発信および受信したコールに関する情報がそれぞれ表示されます。この情報には、発信者 ID や通話時間などが含まれます。例外については、「[プライバシー](#)」の項を参照してください。

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 (Barge)] または [C 割込 (cBarge)] を使用して、回線を共有する同僚とともに、コールに参加できます。「[割り込みの使用による共有回線のコールへの参加](#)」(P.54) 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。「[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](#)」(P.56) を参照してください。



---

(注) 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。

---

## 割り込みの使用による共有回線のコールへの参加

割り込み機能 ([C 割込 (cBarge)] または [割り込み (Barge)]) を使用して、共有回線のコールに自分自身を追加できます (プライベート コール以外のコールである必要があります。「[共有回線の使用](#)」(P.53) を参照してください)。

## 割り込み機能について

### C 割り込みと割り込み

電話機の設定によっては、[C 割込 (cBarge)] または [割り込み (Barge)] を使用して、共有回線のプライベート以外のコールに自分自身を追加できます。

- [C 割込 (cBarge)] を使用すると、コールを標準の会議に切り替え、新しい参加者を追加できます。標準の会議の詳細については、「[会議コールの使用方法](#)」(P.43) を参照してください。

- [ 割込み (Barge) ] を使用すると、コールに自分自身を追加することはできますが、コールを会議に切り替えることや、新しい参加者を追加することはできません。




### ワンボタン割り込みとマルチタッチ割り込み

電話機の割り込み機能がワンボタン機能またはマルチタッチ機能のどちらとして動作するかは、システム管理者が決定します。

- ワンボタン割り込みでは、回線ボタンを押してコールに割り込むことができます（回線にコールが1つしかない場合）。
- マルチタッチ割り込みでは、コール情報を表示した後で割り込むことができます。

## 割り込み機能の使用方法

次の表に、割り込み機能（[C 割込 (cBarge) ] または [ 割込み (Barge) ] ）を使用して共有回線のコールに自分自身を追加する方法を示します。

目的	必要な操作
共有回線が使用中であることを確認する	赤い回線ボタン  の横にある、リモートで使用中のアイコン  を確認します。
共有回線のコールに参加する	共有回線の赤い回線ボタン  を押します。 次のどちらかになります。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• コールに追加されます。</li> <li>• 割り込み先のコールを選択するよう求めるウィンドウが電話機のスクリーンに表示されます。操作を完了するには、[ 割込み (Barge) ] または [C 割込 (cBarge) ] を押します。必要に応じて [ 次へ (more) ] ソフトキーを押して、[ 割込み (Barge) ] または [C 割込 (cBarge) ] を表示します。</li> </ul>
会議の参加者を表示する（C 割り込みを使用した場合）	「 <a href="#">会議参加者の表示または削除</a> 」（P.46）を参照してください。







### ヒント

- コールに割り込むと、他の参加者に対して自分の存在を知らせるピープ音が鳴ることがあります。[C 割込 (cBarge) ] を使用した場合は、他の参加者に短い割り込み音が聞こえ、電話機のスクリーンが切り替わって会議の詳細が表示されます。
- 共有回線の電話機でプライバシー機能が有効な場合、コールの情報や割り込みのソフトキーは、回線を共有する別の電話機には表示されません。
- 共有回線の電話機でプライバシー機能が無効で、Private Line Automated Ringdown (PLAR) で設定されている場合でも、割り込みと C 割り込み機能は使用できます。

- [ 割込み (Barge) ] 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

電話回線を共有する場合、プライバシー機能を使用し、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（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
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>1. [ 非通知 (Private) ]  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、プライバシー機能が有効のアイコン  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>1. [ 非通知 (Private) ]  を押します。</li> <li>2. プライバシー機能がオフであることを確認するには、点灯していない回線ボタン  の横にある、プライバシー機能が無効のアイコン  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、コールを発信および受信できます。
- 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。



## BLF の使用による回線の状態の確認

Busy Lamp Field (BLF; ビジー ランプ フィールド) 機能を使用すると、電話機のスピードダイヤルボタン、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できます。BLF ピックアップを使用すると、モニタ対象の回線で呼び出し中のコールに応答できます。どの BLF 機能を電話機に設定するかは、システム管理者が決定します。

目的	必要な操作
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	<p>回線番号の横にある BLF 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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> 回線は使用中です。</li> <li> 回線はアイドルの状態です。</li> <li> 回線はサイレント状態です。</li> <li> この回線では、BLF インジケータは使用できません。</li> </ul>
スピードダイヤル回線の状態を確認する	<p>回線番号の横にある BLF 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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> +  : 回線は使用中です。</li> <li> +  : 回線はアイドルです。</li> <li> +  : 回線はサイレント状態です。</li> <li> +  (点滅) : 回線は呼び出し中です (BLF ピックアップのみ)。</li> <li> この回線では、BLF インジケータは使用できません。</li> </ul>
BLF ピックアップを使用して、同僚の電話機で呼び出し中のコールに応答する	<p>回線の呼び出し中に [BLF ピックアップ (BLF Pickup) ] ボタン  を押します。電話機で使用可能な次の回線にコールがリダイレクトされます。回線を指定する場合は、先に回線ボタンを押してから、[BLF] ボタンを押します。</p> <p>電話機が自動ピックアップをサポートしている場合、自動的にコールが接続されます。サポートしていない場合、ユーザが自分でコールに応答するようにユーザ自身の電話機が鳴ります。</p> <p><b>(注)</b> モニタ対象の回線が呼び出し中でないときに [BLF ピックアップ (BLF Pickup) ] ボタンを押すと、電話機はその回線番号にスピードダイヤルします。</p>

## ヒント

- モニタ対象の回線に呼び出し中のコールがあるときに、電話機がオーディオ インジケータを再生して通知できる場合があります (BLF ピックアップのみ)。
- BLF ピックアップは、モニタリング対象の回線に呼び出し中のコールが複数ある場合、呼び出し中のコールの中で最も古いコールから応答します。

## 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する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**：電話機では、Cisco Unified CM ネットワーク内で暗号化された音声（会話）が送受信されています。暗号化済みのコールは認証済みのコールです。
- **保護されたコール**：電話機は、Unified CM サーバ上の安全な（暗号化および信頼された）デバイスであり、Unified CM Administration で「保護されたデバイス (Protected Device)」として設定されます。

Unified CM Administration で [セキュア インディケーション トーンの再生 (Play Secure Indication Tone) ] が有効 (True) になっている場合、保護された電話機でコールの開始時にセキュアまたはノンセキュア インディケーション トーンが再生されます。

- エンドツーエンドのセキュア メディアが **Secure Real-Time Transfer Protocol (SRTP)**; セキュア リアルタイム転送プロトコル) によって確立され、コール ステータスがセキュアである場合、セキュア インディケーション トーン（短い間隔で 3 回の長いビープ音）が再生されます。
- エンドツーエンドのノンセキュア メディアが **Real-Time Protocol (RTP)**; リアルタイム プロトコル) によって確立され、コール ステータスがノンセキュアである場合、ノンセキュア インディケーション トーン（短い間隔で 6 回の短いビープ音）が再生されます。

[セキュア インディケーション トーンの再生 (Play Secure Indication Tone) ] オプションが無効 (False) になっている場合、トーンは再生されません。

- **保護されないコール**：電話機のステータスは、Unified CM で「保護されたデバイス (Protected Device)」ではありません。セキュアまたはノンセキュア インディケーション トーンは再生されません。
- **ノンセキュアコール**：電話機は Unified CM サーバ上で保護されず、コール ステータスはノンセキュアになります。

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、必要に応じて、VPN クライアント機能も設定します。この機能を有効にし、VPN クライアント モードが電話機で有効になっている場合は、次のように自分の認定証を要求されます。

- 電話機が企業ネットワークの外部にある場合：ログイン時に、システム管理者が電話機に設定した認定方式に基づいて、資格情報を入力するように求められます。
- 電話機が企業ネットワークの内部にある場合：
  - 自動ネットワーク検出が無効の場合、資格情報が求められ、VPN 接続が可能です。
  - 自動ネットワーク検出が有効の場合、VPN 経由で接続できないため、認定証を求められることはありません。

VPN の設定にアクセスするには、[ 設定 (Settings) ] ボタンを押し、[ セキュリティ設定 (Security Configuration) ] > [ VPN の設定 (VPN Configuration) ] を選択します。

電話機が起動し、VPN ログイン画面が表示されたら、設定された認定方式に基づいて、資格情報を入力します。




- ユーザ名とパスワード：システム管理者から提供されたユーザ名とパスワードを入力します。
- パスワードと証明書：システム管理者から提供されたパスワードを入力します。ユーザ名は証明書から得られます。
- 証明書：電話機が認証のために証明書だけを使用する場合、認証データを入力する必要はありません。VPN ログイン画面には、VPN 接続を試行している電話機のステータスが表示されます。

パスワードを要求する認証方式では、[<<] ソフトキーを使用して1文字戻り、パスワードを修正します。

特定の状況下で電源が失われたり、リセットされたりすると、保存されている資格情報がクリアされます。

VPN 接続を確立するには、[ 送信 (Submit) ] ソフトキーを押します。

VPN ログイン プロセスを無効にするには、[ キャンセル (Cancel) ] ソフトキーを押します。

目的	必要な操作
コールまたは会議のセキュリティ 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。 <ul style="list-style-type: none"> <li> 認証されたコールまたは会議</li> <li> 暗号化されたコールまたは会議</li> <li> ノンセキュアなコールまたは会議</li> </ul>

目的	必要な操作
電話接続（コール ステータス）がセキュアであることを確認する	<p>コールの開始時にセキュア インディケーション トーンの音を確認します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>セキュア コール ステータス：電話機が保護されており、[セキュア インディケーション トーンの再生 (Play Secure Indication Tone)] が有効で、コール ステータスがセキュアである場合、保護された電話機でコールの開始時にセキュア インディケーション トーン（短い間隔で 3 回の長いビープ音）が再生されます。また、コールが安全であることを示すロック アイコンが表示されます。</li> <li>ノンセキュア コール ステータス：電話機が保護されており、[セキュア インディケーション トーンの再生 (Play Secure Indication Tone)] が有効で、コール ステータスがノンセキュアである場合、保護された電話機でコールの開始時にノンセキュア インディケーション トーン（短い間隔で 6 回の短いビープ音）が再生されます。また、コールが安全でないことを示す再生矢印アイコンが表示されます。</li> </ul> <p>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。</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。

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。



**(注)** コールに関与するデバイスは、シスコによって、信頼できる、または信頼できないと判断されます。コールが安全な場合でも、信頼できないデバイスから発着信したコールのとき、[Cisco Unified IP Phone] 画面に鍵アイコンまたはシールドアイコンは表示されません。

## 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; 迷惑呼 ID)** 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
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 (MCID) ] ソフトキーまたは [ 迷惑呼 ID (Malicious Call ID) ] ボタンを押します。  電話機でトーンが再生され、電話機に「迷惑呼が成功しました (MCID successful)」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





(SCCP 電話のみ)。

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	必要な操作
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 <b>Precedence</b> 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 <b>MLPP</b> 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待機音が鳴る	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 <b>MLPP</b> アイコンによって示されます。

目的または状態	必要な操作
<p>コールのプライオリティ レベルを確認する</p>	<p>電話スクリーン上の <b>MLPP</b> アイコンを確認します。</p> <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> <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。<b>MLPP</b> 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>
<p>プライオリティのより高いコールを受け入れる</p>	<p>通常どおりに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。</p>
<p>コール中に連続したトーンが聞こえる</p>	<p>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。</p>





## 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音が鳴ります。
- 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。
- 次の場合には、**MLPP** が有効なコールのプライオリティと優先ステータスがそのまま維持されます。
  - コールを保留にする
  - コールを転送する
  - コールを 3 者会議に追加する
  - [ピック (PickUp)] を使用してコールに応答する
- **MLPP** を使用すると、サイレント (DND) 機能が無効になります。

## Cisco エクステンション モビリティの使用法

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、電話機が、電話回線、機能、設定されたサービス、および Web ベースの設定といったユーザ プロファイルを選択します。システム管理者は、EM を設定する必要があります。

Extension Mobility PIN 設定機能を使用すると、Cisco Unified IP Phone から PIN を変更できます。

目的	必要な操作
EM にログインする	<ol style="list-style-type: none"> <li> &gt; [EM Service] を選択します (名前は異なる場合があります)。</li> <li>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>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> &gt; [EM Service] を選択します (名前は異なる場合があります)。</li> <li>ログアウトの指示があったら、[はい (Yes)] を押します。</li> </ol>
[クレデンシャルの変更 (Change Credentials) ] サービスを使用して PIN を変更する	<ol style="list-style-type: none"> <li> &gt; [クレデンシャルの変更 (Change Credentials) ] を選択します。</li> <li>[ユーザ ID (User ID) ] フィールドにユーザ ID を入力します。</li> <li>[現在の PIN (Current PIN) ] フィールドに PIN を入力します。</li> <li>[新しい PIN (New PIN) ] フィールドに新しい PIN を入力します。</li> <li>[PIN の確認 (Confirm PIN) ] フィールドに新しい PIN をもう一度入力します。</li> <li>[変更 (Change) ] を押します。</li> </ol> <p>「PIN の変更が完了しました (PIN Change Successful)」メッセージが表示されます。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>[終了 (Exit) ] を押します。</li> </ol>
[PIN 設定 (ChangePIN) ] ソフトキーを使用して PIN を変更する	<ol style="list-style-type: none"> <li> &gt; [EM Service] を選択します。</li> <li>[PIN 設定 (ChangePIN) ] を押します。</li> <li>[現在の PIN (Current PIN) ] フィールドに PIN を入力します。</li> <li>[新しい PIN (New PIN) ] フィールドに新しい PIN を入力します。</li> <li>[PIN の確認 (Confirm PIN) ] フィールドに新しい PIN をもう一度入力します。</li> <li>[変更 (Change) ] を押します。</li> </ol> <p>「PIN の変更が完了しました (PIN Change Successful)」メッセージが表示されます。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>[終了 (Exit) ] を押します。</li> </ol>

## ヒント

- 一定の時間が過ぎると、EM によって自動的にログアウトされます。この時間制限は、システム管理者により設定されます。
- Cisco Unified CM 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、電話機で EM にログインしている場合はすぐに有効になります。ログインしていない場合は、次回ログインしたときに有効になります。
- ユーザ オプション Web ページを使用して電話機に加えた変更は、EM からログアウトしている場合はすぐに有効になります。ログアウトしていない場合は、ログアウトした後に有効になります。
- 電話機によって制限を受けるローカル設定は、EM プロファイルには保存されません。

## 1 つの電話番号を使用したビジネス コールの管理

Intelligent Session Control は、携帯電話番号をビジネス電話番号に関連付けます。リモート接続先（携帯電話）へのコールを着信すると、デスクの電話機の呼出音は鳴りません。リモート接続先のみが鳴ります。携帯電話で着信コールに応答すると、デスクの電話機には「リモートで使用中（Remote in Use）」メッセージが表示されます。

通話中には、任意の携帯電話機能も使用できます。たとえば、携帯電話番号にかかってきたコールを受けた場合にも、デスクの電話に応答できます。また、携帯電話からデスクの電話に、コールをハンドオフすることもできます。

目的	必要な操作
着信のモバイル アクティブ コールをデスクの電話機に転送する	携帯電話のさまざまな機能を使用します（*74 など）。アクセス コード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。

モバイル コネクトとモバイル ボイス アクセスをインストールしておくで、デスクトップの電話番号に関連付けられているコールを携帯電話で処理できます。

モバイル コネクトを有効にすると、デスクトップとリモート接続先でコールを同時に受信します。

デスクトップの電話機でコールに応答すると、リモート接続先の電話機の呼出音が止まってコールが切断され、不在履歴メッセージが表示されます。

1 つのリモート接続先でコールに応答すると、それ以外のリモート接続先では呼出音が止まってコールが切断され、不在履歴メッセージが表示されます。



目的	必要な操作
モバイル コネクトを設定する	ユーザオプション Web ページを使用して、リモート接続先を設定し、特定の電話番号からのコールがリモート接続先に渡されるのを許可またはブロックするためのアクセス リストを作成します。「 <a href="#">モバイル コネクト用の電話機とアクセス リストの設定</a> 」(P.98) を参照してください。
携帯電話でコールに応答する	「 <a href="#">コールへの応答</a> 」(P.33) を参照してください。
進行中のコールをデスクの電話機と携帯電話との間で切り替える	「 <a href="#">進行中のコールの他の電話機への切り替え</a> 」(P.37) を参照してください。
携帯電話で応答したコールを保留にする	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. [ 保留 (Enterprise Hold) ] (名前は異なる場合があります) ソフトキーを押します。 通話相手は保留状態になります。</li> <li>2. 携帯電話で、[ 復帰 (Resume) ] (名前は異なる場合があります) ソフトキーを押します。「<a href="#">進行中のコールの他の電話機への切り替え</a>」(P.37) を参照してください。</li> </ol>
モバイル ボイス アクセスに接続する	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 任意の電話機から、割り当てられたモバイル ボイス アクセス番号にダイヤルします。</li> <li>2. 発信番号 (要求された場合) と PIN を入力します。</li> </ol>
携帯電話からモバイル コネクトを有効にする	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 割り当てられたモバイル ボイス アクセス番号にダイヤルします。</li> <li>2. 携帯電話の番号 (要求された場合) と PIN を入力します。</li> <li>3. <b>2</b> を押してモバイル コネクトを有効にします。</li> <li>4. モバイル コネクト有効化の対象を選択します。設定済みの電話機すべて、または 1 台のみです。 <ul style="list-style-type: none"> <li>– すべての電話機の場合：<b>2</b> を入力します。</li> <li>– 1 台の電話機の場合：<b>1</b> を入力します。次にリモート接続先として追加する番号を入力し、続けて <b>#</b> を入力します。</li> </ul> </li> </ol>
携帯電話からコールを発信する	「 <a href="#">コールの発信：その他のオプション</a> 」(P.30) を参照してください。

目的	必要な操作
携帯電話からモバイル コネクトを無効にする	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 割り当てられたモバイル ボイス アクセス番号にダイヤルします。</li> <li>2. 携帯電話の番号（要求された場合）と PIN を入力します。</li> <li>3. <b>3</b> を押してモバイル コネクトを無効にします。</li> <li>4. モバイル コネクト無効化の対象を選択します。設定済みの電話機すべて、または 1 台のみです。 <ul style="list-style-type: none"> <li>- すべての電話機の場合：<b>2</b> を入力します。</li> <li>- 1 台の電話機の場合：<b>1</b> を入力します。次にリモート接続先として追加する番号を入力し、続けて <b>#</b> を入力します。</li> </ul> </li> </ol>
すべてのリモート接続先へのモバイル コネクト アクセスをデスクトップの電話機で有効または無効にする	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. [モビリティ (Mobility)] を押して、リモート接続先の現在のステータス（有効または無効）を表示します。</li> <li>2. [選択 (Select)] を押して、ステータスを変更します。</li> <li>3. [終了 (Exit)] を押します。</li> </ol>

## ヒント

- 次の条件が当てはまる場合は、モバイル ボイス アクセスにコールするときに発信番号と PIN を入力する必要があります。
  - 発信している番号がリモート接続先の番号でない場合。
  - 通信事業者によって番号がブロックされている（「不明な番号 (Unknown Number)」と表示される）場合。
  - 番号が Unified CM データベースと完全には一致しない場合。たとえば、ユーザの番号が 510-666-9999 でデータベースにリストされている番号が 666-9999 の場合や、ユーザの番号が 408-999-6666 でデータベースには 1-408-999-6666 と入力されている場合などがこれに当てはまります。
- 要求された情報（携帯電話の番号または PIN）の入力を 3 回連続して誤ると、モバイル ボイス アクセス コールから切断され、一定の時間ロックアウトされます。サポートが必要な場合は、システム管理者に問い合わせてください。