



## 高度なコール処理

---

高度なコール処理作業には、特殊な機能へのアクセスが必要です。ユーザのコール処理のニーズと作業環境に応じて、システム管理者がユーザの電話機にこのような機能を設定する場合があります。

## コール パークとパーク中の コールの取得

Cisco CallManager システム内の別な電話機（同僚の机の上の電話機や会議室の電話機など）から、自分または他のユーザがコールを取得できるように保存する場合、コールを「パーク」できます。コールパークは特別な機能のため、システム管理者に設定を依頼する必要があります。

項目	操作
コールパークを使用したアクティブなコールの保存	<p>通話中に▶を押し、<b>Park</b> に切り替えて押します。コールが保存されます。</p> <p>電話画面に、特定のコールパーク番号が表示され、この番号にコールが保存されます。コールパーク番号をメモします。</p>
パーク中のコールの取得	Cisco CallManager システム内の任意の電話機から該当のコールパーク番号を入力し、コールに接続します。

### ヒント

パーク中のコールに応答するまでの時間には、制限があります。この制限を超えると、コールは元の電話に戻されます。この時間制限については、システム管理者にお問い合わせください。

## 電話機でのリダイレクトされたコールのピックアップ

同僚とコール処理を共有する場合、システム管理者はユーザの電話機でコールピックアップを有効にしていることがあります。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を使用して、同じピックアップグループ (PickUp) 内の同僚または他のピックアップグループ (GPickUp) 内の同僚のコールを処理できます。

項目	操作
同じコールピックアップグループ内の別の内線呼び出しているコールに応答する	▶を押して <b>PickUp</b> に切り替えます。次に <b>PickUp</b> を押すと、コールによって電話機が鳴ります。 <b>Answer</b> を押して、コールに接続します。
ピックアップグループ外の内線呼び出しているコールに応答する	▶を押して <b>GPickUp</b> に切り替え、 <b>GPickUp</b> を押して、コールグループのピックアップコードをダイヤルします。コールによって電話機が鳴ります。 <b>Answer</b> を押して、コールに接続します。

## ヒント

- コール グループのピックアップ コードはシステム管理者から入手します。
- **PickUp** または **GPickUp** を押すと、最も長く呼び出しているコールに接続します。

## 共有回線の使用方法

システム管理者によって「共有」回線が設定されていることがあります。共有回線機能は、標準の非共有回線には適用されません。通常、共有回線には2つの用途があります。

- 1人のユーザが複数の電話機に共有回線を使用：たとえば、共有回線 23456 を無線 IP 電話とオフィスの卓上の電話機に使用します。23456 への着信コールで卓上の電話機と無線 IP 電話が鳴ります。いずれかの電話機でコールに応答します。
- 複数のユーザが回線を共有：たとえば、マネージャが回線および内線番号をアシスタントと共有します。内線への着信コールによって両方の電話機が鳴ります。

共有回線の場合、電話画面上に「in-use-remote」というメッセージが表示されることがあります。これは同僚が共有回線を現在使用しているという意味です。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。remote-in-use メッセージが表示されている場合も同様です。

## 共有回線でサポートされる最大コール数

共有回線でサポートされている最大コール数は、電話機のモデルによって異なります。たとえば、Cisco 無線 IP 電話 7920 では、共有回線で最大 2 つのコールをサポートしていますが、Cisco IP Phone 7960 では、共有回線で 4 つのコールをサポートできます。回線に 2 つのコールがある場合、**NewCall** ソフトキーを使用できるユーザと使用できないユーザがあります。

## コール情報の共有と割り込み

電話画面に、同僚が共有回線上で発信および受信したコールについての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。また、共有回線を使用しているときに、自分のコールについての情報が同僚の電話画面に表示されます。

電話画面上にコール情報が表示されている場合、割り込み機能を使用することによって、共有回線のコールに自分自身や同僚を追加できます。

**割り込み**：組み込みブリッジを有効にしている IP 電話モデルとの共有回線のコールに参加できます。割り込みを使用して、他の Cisco 無線 IP 電話 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 割り込み**：任意の IP 電話モデル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**：回線を共有している同僚に自分のコールに関する情報を見られたくない場合、プライバシー機能を有効にします。また、プライバシー機能を使用すると、同僚はコールに割り込むことができません。P.72 の「他人による共有回線のコールの表示または参加の防止」を参照してください。

項目	操作
同僚が共有回線でアクティブなコールを使用しているかどうか確認する	電話画面で、「In Use Remote」がステータス行に表示され、発信者側の ID が行番号の隣に表示されるかどうかを確認します。



項目	操作
割り込みを使用して共有回線のコールに自分自身を追加する	<p>画面上で「in-use-remote」のコールを選択し、<b>Barge</b> を押します。共有回線のユーザにトーンが聞こえ、「To Barge」が画面上に表示されます。Cisco IP Phone（割り込みが有効になっている）が開催したコールだけに参加できます。</p>
C 割り込みを使用して共有回線のコールに自分自身を追加する	<p>画面上で「in-use-remote」のコールを選択し、<b>cBarge</b> を押します。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。</p> <p>C 割り込みはコールを会議に切り替え、これによってユーザは新しい参加者を電話会議に追加できるようになります。詳細については、P.56の「電話会議の使用」を参照してください。</p> <p>電話を切ると、回線に3人以上の参加者が残っている場合に限り、コールは電話会議として続行します。</p>



項目	操作
共有回線のコールを共有回線に接続している他の電話機に移動させる	<b>Hold</b> を押します。共有回線に接続している他の電話機で、 <b>Resume</b> を押します。

## ヒント

- **Barge** および **cBarge** ソフトキーは、プライベート コールでは使用できません。
- 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、**Barge** 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。

## 他人による共有回線のコールの表示 または参加の防止

回線を共有している場合、プラバシー機能を有効にすると、回線を共有している他のユーザがその回線のコールを表示したり、そのコールに参加したりできなくなります。

項目	操作
他人が共有回線のコールを表示したり参加したりできないようにする	<b>Private</b> を押します。プライバシーを有効にすると、プライバシーが有効になっていることを示すアイコン  が電話画面の電話番号の隣に表示されます。
他人が共有回線のコールを表示したり参加したりできるようにする	<b>Private</b> を押します。プライバシーを無効にすると、プライバシーが無効になっていることを示すアイコン  が電話画面の電話番号の隣に表示されます。

## ヒント

- 共有回線でプライバシーを有効にしている状態でコールを発信すると、回線を共有している他の電話機に「in use remote」とは表示されません。つまり、回線が使用中であるという通知はありません。
- 同じ回線を共有している他の電話機がプライバシーを有効にしている場合でも、その共有回線を使用して新しいコールを発信することができます。ただし、共有回線を使用して進行中のコールに参加することはできません。

## 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。

項目	操作
不審なコールを識別する	<b>MCID</b> を押します。MCID 要求が正常終了すると、特別なトーンが聞こえ、「MCID successful」というメッセージが電話機に表示されます。コールは、終了しない限りアクティブです。

## 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。重要なコールは、プライオリティの高い処理（他のコールを後回しにするなど）を必要とします。特別なコール処理機能が必要な場合は、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。

項目	操作
発信コールのプライオリティレベル ( <b>Precedence</b> ) を選択する	対応するコールの <b>Precedence</b> 番号のリスト（プライオリティの低い順）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 ( <b>Precedence</b> ) コールを発信する	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。

項目	操作
プライオリティ (Precedence) コールを受信する	特別なコール待機のトーンが鳴り、着信コールを示す特別なアイコンが表示されます。
コールのセキュリティレベルを表示する	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。次のアイコンがプライオリティを表示します。 (アイコンなし) 通常のコール <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>■ 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</li> </ul>
プライオリティの高いコールを受信する	特別なコール待機のトーンが鳴り、アクティブなコールを終了させてプライオリティの高いコールに応答します。

項目	操作
Preemption コールを受信する	コールがアクティブなときに 10 秒間ほど続くトーンが聞こえます。Preemption コールがアクティブなコールと入れ替わります。

## 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。

