

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



短縮ダイヤル機能により、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
- ファースト ダイヤル



-
- (注)**
- 短縮ダイヤルおよび固定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。P. 55 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。
 - システム管理者が、短縮ダイヤルを設定することができます。
-

自分の電話機で他の電話機の着信に応答する


目的	必要な操作または状態の説明
短縮ダイヤル ボタンを使用する	<ol style="list-style-type: none"> 1. ユーザ オプション Web ページから短縮ダイヤル ボタンを設定します。 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。
固定短縮ダイヤルを使用する	<ol style="list-style-type: none"> 1. ユーザ オプション Web ページから固定短縮ダイヤル コードを設定します。 2. コールを発信するには、固定短縮ダイヤル コードを入力し、[短縮] を押します。
ファースト ダイヤルを使用する	<ol style="list-style-type: none"> 1. ユーザ オプション Web ページからファースト ダイヤル サービスへの登録とファーストダイヤル コードの設定をします。P. 56 の「電話機サービスへの登録」を参照してください。 2. コールを発信するには、電話機の  > Fast Dial サービスを選択し (名前は異なる場合があります)、リストを強調表示して、オフフックにします。または、電話スクリーンのリストを押します。

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	必要な操作または状態の説明
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"> 1. 次のいずれかの操作を実行します。 <ul style="list-style-type: none"> • [ピック] ソフトキーが使用可能である場合、キーを押します。 • [ピック] ソフトキーが使用できない場合、オフフックにして表示してから [ピック] を押します。 • 電話機が自動ピックアップをサポートする場合、すぐにコールに接続します。 2. コールが鳴ったら、[応答] を押して、コールに接続します。

目的	必要な操作または状態の説明
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. 次のいずれかの操作を実行します。 <ul style="list-style-type: none"> • [G ピック] ソフトキーが使用可能である場合、キーを押します。 • [G ピック] ソフトキーが使用できない場合、オフフックにして表示してから [G ピック] を押します。 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する場合、すぐにコールに接続します。 3. コールが鳴ったら、[応答] を押して、コールに接続します。
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"> 1. 次のいずれかの操作を実行します。 <ul style="list-style-type: none"> • [他 Grp] ソフトキーが使用可能である場合、キーを押します。 • [他 Grp] ソフトキーが使用できない場合、オフフックにして表示してから [他 Grp] を押します。 • 電話機が自動ピックアップをサポートする場合、すぐにコールに接続します。 2. コールが鳴ったら、[応答] を押して、コールに接続します。

ヒント

- 電話機の設定の仕方に応じて、ピックアップ グループへのコールに関する音声とメッセージのいずれかまたはその両方の通知を受信することができます。
- **[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。
- **[他 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、プライマリでない回線で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 ピックアップのソフトキーを押します。


共有回線の使用

次の場合、システム管理者が共有ライン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

共有回線の別の電話に接続コールがある場合、リモートで使用中のアイコン  が表示されます。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）。

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】** または **【C 割込】** を使用して、回線を共有する同僚とともに、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。

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。P. 38 の「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」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。

共有回線のコールへの参加

電話機の設定によって、割り込み機能または C 割り込み機能を使用して、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	必要な操作または状態の説明
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  のとなりのリモートで使用中のアイコンの表示  を確認します。
共有回線でアクティブなコールの詳細を確認する	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電話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。
【割込み】 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. 【割込み】 を押します (必要に応じて、【割込み】 を表示するために【次へ】 ソフトキーを押します)。 他の参加者に対して自分の割り込みを知らせるビープ音が鳴ります。
【C 割込】 ソフトキーを使用して共有回線のコールに参加する	【割込み】 とは異なり、【C 割込】 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. 29 の「会議コールの使用方法」を参照してください。
割り込んだコールに新しい会議の参加者を追加する	<p>使用可能な場合、【C 割込】 を使って、コールに割り込みます。</p> <p>割り込み機能とは異なり、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、会議への新しい参加者をコールに追加できるようになります。P. 29 の「会議コールの使用方法」を参照してください。</p>
割り込んだコールを切断する	<p>切断します。</p> <p>割り込み機能の使用後に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>C 割込の使用後に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

- 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。
- 【割込み】 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	必要な操作または状態の説明
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">1. [ヒツウチ[●]] を押します。2. プライバシー機能がオンになっているのを確かめるには、オレンジの回線ボタン[●]のとなりの、プライバシー機能が有効のアイコン[●]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">1. [ヒツウチ[●]] を押します。2. プライバシー機能がオフであることを確かめるには、点灯していない回線ボタン[●]のとなりのプライバシー機能が無効のアイコン[●]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る場合、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。
- コールを保留にしている場合、プライバシー機能が有効であるときでも、発信者番号情報（コール名と番号）は、共有回線に表示されます。システム管理者は、プライバシー機能が有効な場合、保留状態のコールに対し、発信者番号の情報の表示を制限することができます。ただし、この場合、保留状態であった電話機からのコールを取得することしかできません。

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、パーク取得プレフィ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	必要な操作または状態の説明
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、[次へ] ソフトキーを押して、[パーク] を押します）。 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。 3. 切断します。
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"> 1. コール中に [転送] を押します。 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。 3. [転送] をもう一度押して、コールの保存を終了します。
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から、パーク取得プレフィクスを入力し、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をサポートできます。

- 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：電話機は、Cisco IP ネットワーク内で暗号化されたオーディオ（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、電話機が検証できません。

目的	必要な操作または状態の説明
コール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。  認証されたコール  暗号化されたコール コールがノンセキュアの場合は、どちらのセキュリティアイコンも表示されません。
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) 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。

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	必要な操作または状態の説明
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	[メイワクコ] を押します。 電話機でトーンが再生され、電話機に「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

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。



目的または状態	必要な操作または状態の説明
<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 MLPP アイコンを確認します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="538 245 861 277">■ プライオリティ コール <li data-bbox="538 321 1085 354">☐ プライオリティのやや高い（即時）コール <li data-bbox="538 397 1112 430">☐☐ プライオリティの高い（フラッシュ）コール <li data-bbox="538 474 1210 555">☐☐☐ 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 <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。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。</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>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。</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 ウェイティング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、音声によるアナウンスでエラーが通知されます。

Cisco エクステンション モビリティの使用法

Cisco エクステンション モビリティ (EM) を使って、自分用に Cisco IP Phone を一時的に設定することができます。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。

目的	必要な操作または状態の説明
EM へのログイン	<ol style="list-style-type: none">1.  > 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 および PIN (システム管理者より提供されたもの) を入力します。3. 指示がある場合、デバイス プロファイルを選択します。
EM からのログアウト	<ol style="list-style-type: none">1.  > EM Service を選択します (名前は異なる場合があります)。2. ログアウトの指示があったら、Yes を押します。

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。
- (ユーザ オプション Web ページから) EM プロファイルに対する変更点は、次回、電話機の EM へログインするときに有効になります。
- 電話機だけに制御を受ける設定は、EM プロファイルには、保持されません。

ハント グループのログアウト

お客様の組織が多数の着信コールを受ける場合、ハント グループのメンバーになる可能性があります。ハント グループには、着信コール ロードを共有する一連のディレクトリ番号があります。ハント グループ内の最初のディレクトリ番号が使用中のとき、システムによって、グループ内で次に使用可能なディレクトリ番号がハントされ、その電話機にコールが割り当てられます。

電話機から遠いとき、ハント グループからログアウトすることにより、ハント グループ コールによって電話が呼び出されるのを防ぐことができます。

目的	必要な操作または状態の説明
ハント グループのログアウトによるハント グループ コールの一時的ブロック	[ハント] を押します。電話スクリーンに「ハントグループカラログアウトシテイマス」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 グループからのログアウトで、ハント グループでないコールによる呼び出しを防ぐことはできません。