

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（標準以外の）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。システム管理者が設定を有効にしない限り、これらの機能にアクセスできません。

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。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。

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	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）。電話機にコールが保存されます。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て、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。 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電話機に戻って呼出音が鳴ります。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。

自分の電話機でリダイレクトされたコールに应答する

コール処理を同僚と分担している場合は、システム管理者にコール ピックアップの設定を依頼します。コール ピックアップを使用すると、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で应答できます。コール ピックアップ機能を使用すると、コール ピックアップ グループにいる同僚（**[ピック]**）、別のピックアップ グループにいる同僚（**[G ピック]**）、または自分のグループと関連付けられているグループにいる同僚（**[他 Grp]**）のコールを処理できます。

目的	操作
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应答する	<p>[ピック] を押して、コールに接続します（オフフックにしてから [ピック] を押す必要がある場合もあります）。</p> <p>システム管理者が自動ピックを有効にしていない場合、[ピック] を押すと、自分の電話機でコールの呼出音が鳴ります。この場合、[応答] を押してコールに接続します。</p>
グループ外の内線で鳴っているコールに应答する	<p>[G ピック] を押します（オフフックにしてから [G ピック] を押す必要がある場合もあります）。システム管理者から提供されたグループ ピック コードを入力して、コールに接続します。</p> <p>システム管理者が自動ピックを有効にしていない場合、[G ピック] を押してグループ ピック コードを入力すると、自分の電話機でコールの呼出音が鳴ります。この場合、[応答] を押してコールに接続します。</p>
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应答する	<p>[他 Grp] を押して、コールに接続します（オフフックにしてから [他 Grp] を押す必要がある場合もあります）。</p> <p>システム管理者が自動ピックを有効にしていない場合、[他 Grp] を押すと、自分の電話機でコールの呼出音が鳴ります。この場合、[応答] を押してコールに接続します。</p>

ヒント

- **[ピック]** および **[G ピック]** を押すと、一番長く鳴り続けているコールに接続します。
- **[他 Grp]** では、システム管理者が複数のコール ピックアップ グループを自分のグループと関連付けたり、そのグループにプライオリティを割り当てることができます。**[他 Grp]** を押すと、プライオリティが一番高いピックアップ グループで呼び出し中のコールに接続します。
- プライマリ回線以外の内線でコールに应答する場合は、まず、使用可能な回線ボタンを押してから、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

システム管理者によって電話機に「共有」電話回線が割り当てられていることがあります。通常、共有回線には次の2種類の用途があります。

- 1人で複数の電話機を使用する場合：たとえば、共有回線がデスクの電話機と実験室の電話機の両方に割り当てられているとします。共有回線への着信コールは両方の電話機で鳴り、いずれの電話機を使用してもコールに応答できます。
- 回線を複数の人々で共有する場合：たとえば、共有回線で着信コールを処理できる人々のうちの1人、または内線番号をアシスタントと共有しているマネージャである場合などです。

共有回線について

リモートで使用

共有回線が設定されている場合、電話機のスクリーンにリモートで使用中のアイコンが表示される場合があります。このアイコンは、同僚が現在共有回線を使用していることを示します。リモートで使用中のアイコンが表示されていても、通常どおり共有回線でコールを発信および受信できます。

コール情報の共有と割り込み

回線を共有している同僚がプライバシー機能を有効にしない限り、その同僚が共有回線で発信および受信するコールに関する情報を電話機のスクリーンに表示できます。この情報には、発信者 ID および通話時間が含まれます。これとは逆に、自分が共有回線を使用しているときは、自分のコールに関する情報も同僚の電話機のスクリーンに表示されます。

コール情報がこのように表示されている状態で、割り込み機能または C 割り込み機能のいずれかを使用すると、共有回線のコールに自分自身を追加できます。共有回線のコールに自分自身を追加することを、割り込みと言います。割り込みの詳細については、P. 38 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

自分のコールに関する情報を、回線を共有している同僚に見ら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。この機能により、同僚が自分のコールに割り込むのを防ぐこともできます。P. 39 の「他人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。

共有回線でサポートされるコールの最大数

共有回線がサポートするコールの最大数は、電話機によって異なります。したがって、同僚が共有回線で新しいコールを発信できる場合でも、自分にはできない場合があります。たとえば、自分の電話機は共有回線で最大 4 コールをサポートし、同僚の電話機は共有回線で 5 コールをサポートしているとし、回線に 4 つのコールがある場合、自分の電話機では **【発信】** ソフトキーを使用できませんが、同僚は使用できます。

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、共有回線で開設されたコールに自分自身を追加できる場合があります。通常は、これらの機能のいずれか 1 つだけを使用できます。

目的	操作
共有回線で同僚がアクティブなコール中かどうかを確認する	共有回線番号を確認します。回線が別の電話機で使用中の場合は、回線ボタンが赤●  で表示され、リモートで使用中のアイコン  が表示されます。 同僚がプライバシー機能を有効にしている場合、 【割り込み】 および 【C 割込】 ソフトキーが無効となり、コールに割り込むことができません。この場合、タッチスクリーンにプライベート コールの情報を表示できませんが、共有回線を使用して新しいコールを発信および受信することはできます。
共有回線における現在のコールを表示する	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タッチ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。
【割り込み】 ソフトキーを使用して共有回線のコールに自分自身を追加する	電話機のスクリーンでコール（リモートで使用）を強調表示し、 【割り込み】 を押します（必要に応じて 【次へ】 ソフトキーを押して、 【割り込み】 を表示します）。他の参加者に対して自分の存在を知らせるビープ音が鳴ります。 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。

目的	操作
<p>[C 割込] ソフトキーを使用して共有回線のコールに自分自身を追加する</p>	<p>タッチスクリーンでコール（リモートで使用中）を強調表示し、[C 割込] を押します（必要に応じて [次へ] ソフトキーを押して、[C 割込] 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、電話機のスクリーンのコール情報が変更されます。</p> <p>割り込み機能と違い、C 割り込み機能ではコールが標準の会議コールに切り替えられ、新しい会議の参加者をコールに追加できます。C 割り込みで使用できる会議の機能の詳細については、P. 31 の「会議コールの使用方法」を参照してください。</p> <p>コールを切断すると、回線に 3 名以上の参加者が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

- **[割り込み]** および **[C 割込]** ソフトキーは、プライベート コールでは使用できません。
- 使用している電話機が暗号化用に設定されていない場合は、暗号化されたコールに割り込みできません。このことが原因で割り込みに失敗すると、電話機は速いビジー音を再生します。P. 41 の「安全なコールの送受信」を参照してください。
- 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、**[割り込み]** を使用して参加していたコールから切断されます。

他人による共有回線のコールの表示および参加の防止

電話回線を共有している場合、プライバシー機能を使用すると、回線を共有している他人が自分のコールを表示またはコールに割り込む（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彼ら自身を追加）のを防ぐことができます。

目的	操作
<p>他人が共有回線のコールを表示したり、コールに参加したりできないようにする</p>	<p>[非通知] とラベルされたボタン  を押して、プライバシーを有効にします。プライバシーを有効にすると、このアイコンがプライバシー ボタン  の横に表示され、ボタンの色がオレンジ  になります。</p>
<p>他人が共有回線のコールを表示したり、コールに割り込みできるようにする</p>	<p>[非通知] とラベルされたボタン  を押して、プライバシーを無効にします。プライバシーを無効にすると、このアイコンがプライバシー ボタン  の横に表示され、ボタンが消灯  します。</p>

ヒント

- 自分の回線を共有している電話機がプライバシー機能を有効にしている場合、通常どおり共有回線を使用してコールを発信および受信できます。ただし、共有回線の既存のコールに自分自身を追加したり、[割り込み] ソフトキーを使用することはできません。
- プライバシー機能は、自分の電話機のすべての共有回線に適用されます。その結果、自分の電話機に複数の共有回線がある状態でプライバシー機能を有効にすると、同僚は自分のすべての共有回線のコールを表示またはコールに割り込みできなくなります。

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	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] を押します。特別なトーンが聞こえ、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。このコールは終了しない限りアクティブです。

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：電話機が Cisco IP ネットワーク内で暗号化された音声（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、電話機を検証できません。

目的	操作
コールのセキュリティ レベルを確認する	<p>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。</p> <p> 認証されたコール</p> <p> 暗号化されたコール</p> <p>コールがノンセキュアの場合は、いずれのセキュリティ アイコンも表示されません。</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。



(注) 電話機でのセキュリティ機能の動作に影響を与える相互作用、制限、および限定事項があります。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。

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	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 (通常より速い) 呼出音または特別なコール待機のトーンが聞こえる	プライオリティ (Precedence) コールを受信しています。電話機のスクリーンの MLPP アイコンが、コールのプライオリティレベルを示します。
コールのプライオリティレベルを表示する	電話機のスクリーンの MLPP 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">■ 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) コールまたはエグゼクティブ オーバーライド コール 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。 MLPP アイコンが表示されない場合、プライオリティレベルは普通 (日常) です。
プライオリティの最も高いコールを受ける	通常どおりコールに回答します。必要に応じて、先にアクティブなコールを終了します。
コールを中断する音が連続的に聞こえる	自分または他の参加者が、現在のコールに優先すべきコールを受信しています。すぐに切断して、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音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。