



## 高度な操作

---

- [コール機能, 1 ページ](#)
- [機能ボタンとソフトキー, 4 ページ](#)
- [Survivable Remote Site Telephony の概要, 6 ページ](#)

## コール機能

この項では、Cisco IP Phone で使用可能な高度なコール機能の一部について説明します。

## エージェント グリーティング

エージェント グリーティングを使用すると、顧客からのコールなどに対して、発信者との会話を開始する前のコールの開始時に再生される、事前録音したグリーティングを作成、更新できます。必要に応じて、単一のメッセージまたは複数のメッセージを事前に録音できます。

顧客が電話すると、事前に録音したメッセージが両方の通話相手に聞こえます。メッセージが終わるまでミュートのままにすることも、メッセージ再生中にコールに応答することもできます。

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。

## 応答

着信コールが1つだけの場合は、[応答]を押すことでコールに応答することができます。着信コールが複数ある場合、[応答]を押すと発信者のリストが表示されます。その中から、応答する相手を決定することができます。着信コールは、保留またはパーク復帰コールよりも優先されます。[応答] ボタンの設定は、コール処理のニーズおよび作業環境によって異なります。この機能は、複数の回線を使用するユーザ向けに設定されます。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。

コールがあると、コールトーストという通知ウィンドウが電話スクリーンに表示されます。コールトーストは、プリセットした時間、表示されたままになります。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。

着信コールが、別の電話機から転送されたコールである場合、コールが転送されたことを示す追加情報が表示されることがあります。この追加情報から、発信者の詳細を確認できます。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。

電話がかかってきた場合、画面に表示される電話番号には、発信者に連絡するためにダイヤルできる数字の文字列が含まれています。この数字文字列には、必要に応じて次の数字を含めることができます。

- 外線を取得するためのコード（たとえば、9 をダイヤルする必要があります）
- 長距離コード
- エリアコード
- 市外局番
- 電話番号

電話機では、通話履歴に完全な数字文字列が保存され、ユーザは個人アドレス帳に番号を保存できます。

## クライアント識別コード

電話番号のダイヤル後、管理者からクライアント識別コード（CMC）の入力を求められることがあります。CMC は、アカウントングコードや請求コードに使用することができます。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。

CMC を入力する必要がある場合、電話機に「クライアント識別コードを入力してください」というメッセージが表示され、ダイヤルした番号が“\*\*\*\*\*”に変更されて、特殊なトーンが聞こえます。キーパッドを使用して、コールの CMC を入力します。

### 関連トピック

[強制承認コード](#)、(2 ページ)

## 強制承認コード

電話番号のダイヤル後、管理者から強制承認コード（FAC）の入力を求められることがあります。FAC によって、電話番号へのアクセスが制御されます。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。

FAC を入力する必要がある場合、電話機に「承認コードを入力してください」というメッセージが表示され、ダイヤルした番号が“\*\*\*\*\*”に変更されて、特殊なトーンが聞こえます。キーパッドを使用して、コールの FAC を入力します。セキュリティ上の理由から、入力した番号の代わりに“\*”が電話機に表示されます。

## 関連トピック

[クライアント識別コード](#), (2 ページ)

# セキュア通知トーンと非セキュア通知トーン

電話機がセキュア（暗号化され、信頼できる）なものとして設定されている場合、その電話機には「保護」というステータスを割り当てることができます。保護された電話機では、コールの開始時に通知トーンが再生されるように設定できます。

これらのセキュア通知トーンまたは非セキュア通知トーンは、保護された電話機でのみ聞くことができます。コール中にコールの全体的なステータスが変更されると、保護された電話機では適切なトーンが再生されます。

[Play Tone to Indicate Secure] オプションが有効 (True) である場合、保護された電話機では、状況によって異なるタイプのトーンが再生されます。

- エンドツーエンドのセキュアなメディアが確立され、コールステータスがセキュアになった場合、電話機ではセキュア通知トーン（間に小休止を伴う 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非セキュアなメディアが確立され、コールステータスが非セキュアになった場合、電話機では、非セキュア通知トーンが再生されず（間に小休止を伴う 6 回の短いビープ音）。
- [Play Tone to Indicate Secure] オプションが無効になっている場合、トーンは再生されません。

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。

## 共有回線

共有回線を使用すると、1 つの電話番号を複数の電話機で使用できます。

複数の電話機があり、電話番号は 1 つで、同僚とコール処理タスクを共有したり、管理者の代理でコールを処理したりする場合は、共有回線を使用します。

たとえば、同僚と回線を共有すると、次のようになります。

- 共有回線にコールが着信した場合
  - 自分の電話機が鳴り、回線ボタンがオレンジ色に点滅します。
  - 同僚の電話機が鳴り、回線ボタンがオレンジ色に点滅します。
- コールに応答した場合
  - 自分の回線ボタンが緑色に変わります。
  - 同僚の回線ボタンが赤色に変わります。

回線ボタンが赤色の場合は、その回線を使用してコールに割り込んだり、他のコールを発信したりできません。

- コールを保留にした場合

- 自分の回線ボタンが緑色に点滅します。
- 同僚の回線ボタンが赤色に点滅します。

回線ボタンが赤色で点滅している場合は、同僚がそのコールをピックアップできます。

通話履歴には、共有回線のすべてのコールのステータスが表示されます。たとえば、共有回線でコールの呼出音が鳴っているときにコールに応答する場合、回線を共有する同僚はコールがリモートで応答されたことを確認します。通話履歴には、発信、受信、リモート発信、リモート受信、または不在着信のコールが識別表示されます。

## 機能ボタンとソフトキー

次の表に、専用機能ボタンで使用できる機能の一部、プログラマブル機能ボタンまたはソフトキーにシステム管理者が設定する機能の一部を示します。

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。

表 1: 機能アクセス

機能名	専用機能ボタン	プログラマブル機能ボタン	ソフトキー
C 割込			X
折返し		X	X
すべてのコールの転送		X	X
コール パーク		X	X
コール パーク回線ステータス		X	
コール ピックアップ		X	X
コールピックアップ回線ステータス		X	
会議	X		X

機能名	専用機能ボタン	プログラマブル機能ボタン	ソフトキー
ダイレクトコールパーク		X	
即転送			X
サイレント (DND)		X	
グループピックアップ		X	X
保留	X		
ハントグループ		X	
インターコム		X	
迷惑呼 ID (MCID)		X	X
ミーティング		X	X
モバイルコネクト		X	X
ミュート	X		
他グループピックアップ		X	X
プライバシー		X	
品質レポートツール (QRT)		X	X
リダイヤル		X	X
モニタリングおよび録音			X
スピードダイヤル		X	X
スピードダイヤル回線ステータス		X	
転送	X		X

## Survivable Remote Site Telephony の概要

電話機と Cisco Unified Communications Manager 間の通信が中断されると、電話機にアラートメッセージが表示されます。アクティブコールで通話中の場合、コールは確立されたままで、フェールオーバー状態になります。Survivable Remote Site Telephony (SRST) 機能によって、このフェールオーバーが実行されます。

フェールオーバー中は、電話機の一部の機能を使用できません。次の表に、一般的な機能および機能の可用性を示します。ただし、一部の機能は、電話機のサポート対象でないことがあります。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。

電話機が接続を失うと、「サービスが制限されています。」

というメッセージが表示されることがあります。

表 2: フェールオーバー中にサポートされる機能

機能	サポート対象	注
発信	Yes	
終了	Yes	
リダイヤル	Yes	
応答	Yes	
保留	Yes	
復帰	Yes	
会議	Yes	
アクティブコールへの会議 (参加)	No	[アクティブコール] ソフトキーが表示されません。
会議参加者リスト	No	
転送	Yes	
アクティブコールへの転送 (直接転送)	No	
自動応答	Yes	
コール待機	Yes	

機能	サポート対象	注
発信者 ID	Yes	
オーディオ メッセージ受信のインジケータ	Yes	
すべてのコールのプログラマブル回線キー	Yes	
応答のプログラマブル回線キー	Yes	
統合セッション表示	Yes	サポートされる機能は会議のみです。
ボイスメール	Yes	ボイスメールは、Cisco Unified Communications Manager クラスタ内の他のユーザとは同期されません。
スピードダイヤル	Yes	
サービス IRL プログラマブル回線キー	Yes	
ボイスメールへ (即転送)	No	[即転送] ソフトキーが表示されません。
回線フィルタ	部分的	回線はサポートされますが、共有できません。
パーク モニタリング	No	[パーク] ソフトキーが表示されません。
割り込み	No	「この機能は現在使用できません」というメッセージが表示されます。
拡張メッセージ待機インジケータ	No	メッセージ数のバッジは、電話スクリーンに表示されません。 [メッセージ受信] アイコンのみが表示されます。
ダイレクト コール パーク	No	ソフトキーが表示されません。

機能	サポート対象	注
回線ステータス	部分的	回線ステータス機能キーは、スピードダイヤルのキー同様に作用します。
保留復帰	No	コールは、無期限で保留状態になります。
リモート回線の保留	No	コールは、内線保留コールとして表示されます。
ミーミー	No	[ミーミー]ソフトキーが表示されません。
ピック	No	ソフトキーを押してもアクションは行われません。
グループ ピックアップ	No	ソフトキーを押してもアクションは行われません。
他グループ ピックアップ	No	ソフトキーを押してもアクションは行われません。
迷惑呼 ID	No	ソフトキーを押してもアクションは行われません。
QRT	No	ソフトキーを押してもアクションは行われません。
ハント グループ	No	ソフトキーを押してもアクションは行われません。
インターコム	No	ソフトキーを押してもアクションは行われません。
モビリティ	No	ソフトキーを押してもアクションは行われません。
プライバシー	No	ソフトキーを押してもアクションは行われません。
折返し	No	[折返し]ソフトキーが表示されません。