

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

短縮ダイヤル機能を使用すると、インデックス番号の入力、または電話スクリーンの項目の選択により、コールを発信できます。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
- 固定短縮ダイヤル
- ファーストダイヤル



- (注)
- 短縮ダイヤル番号と固定短縮ダイヤルを設定するには、ユーザ オプション Web ページにアクセスできる必要があります。P.63 の「Cisco Unified CM ユーザ オプション Web ページの使用法」を参照してください。
 - ファー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できる必要があります。P.59 の「電話機でのパーソナルディレクトリの使用法」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。
-

目的	必要な操作または状態の説明
短縮ダイヤルを使用する	<ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="505 217 1267 274">1. 短縮ダイヤル番号を設定します。P.69の「Webでの短縮ダイヤルの設定」を参照してください。 <li data-bbox="505 305 1267 378">2. コールを発信するには、を押すか、を押して[ディレクトリ] > [短縮ダイヤル]を選択します。
固定短縮ダイヤルを使用する	<ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="505 399 1267 456">1. 固定短縮ダイヤルコードを設定します。P.69の「Webでの短縮ダイヤルの設定」を参照してください。 <li data-bbox="505 470 1267 527">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"> <li data-bbox="505 550 1267 639">1. 個人アドレス帳のエントリを作成し、ファーストダイヤルコードを割り当てます。P.65の「Webでのパーソナルディレクトリの使用方法」を参照してください。 <li data-bbox="505 654 1267 743">2. コールを発信するには、電話機のファーストダイヤルサービスにアクセスします。P.59の「電話機でのパーソナルディレクトリの使用方法」を参照してください。

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、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">[ピック] ソフトキーを押します (ソフトキーを表示するためにオ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する場合、すぐにコールに接続します。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">[G ピック] ソフトキーを押します (ソフトキーを表示するためにオフックにしなければならない場合があります)。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する場合、すぐにコールに接続します。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">[他 Grp] ソフトキーを押します (ソフトキーを表示するためにオ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する場合、すぐにコールに接続します。コールが鳴ったら、[応答] を押してコールに接続します。
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">[G ピック] ソフトキーを押します (ソフトキーを表示するためにオフックにしなければならない場合があります)。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する場合、すぐにコールに接続します。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

- 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]** ソフトキー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）。
- 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。

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 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。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：[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使用可能なダイレクトコールパーク番号に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ッ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にダイヤルまたは短縮ダイヤルする必要があります。

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. 電話スクリーンに表示されたコールのパーク番号を記録します。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 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">1. コール中に [転送] を押します。2. ダイレクトコールパーク番号に割り当てられた短縮ダイヤル番号を選択するか、番号をダイヤルします。3. 再び [転送] を押して、番号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 Cisco Unified IP Phone から、パーク取得プレフィックスを入力してダイレクトコールパーク番号をダイヤルするか、パーク取得プレフィックスを入力した後でダイレクトコールパーク番号の短縮ダイヤルを選択してコールに接続します。

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。

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	必要な操作または状態の説明
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] 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」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] を押します。

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、[P.38](#) の「プライバシー」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]** 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.39](#) の「**割り込みの使用による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.40](#) 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。

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] および [割込み]）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。P.38 の「共有回線の使用」を参照してください）。

割り込み機能について

C 割込みと割り込み

電話機の設定によって、[C 割込] または [割込み] 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。

- [C 割込] 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、P.28 の「会議コールの使用方法」を参照してください）。
- [割込み] 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。

割り込み機能の使用方法

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

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	リモートで使用中のアイコン  が表示されていることを確認します。
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 [次へ] ソフトキーを押して、[割込み] を表示します）。 他の参加者に対して自分の割り込みを知らせるビーブ音が鳴ります。
会議の参加者を表示する（C 割り込みを使用した場合）	P.31 の「会議の参加者の表示または削除」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ビープ音が鳴ります。[C 割込]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。
- [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

電話回線を共有している場合、プライバシー機能を使用すると、この回線を共有している他者が自分のコールを表示したりコールに割り込んだり（自分自身を追加）しないようにできます。

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. [次へ] > [非通知] を押します。2. プライバシーがオンになっていることを確認するには、電話スクリーンに、プライバシーが有効であることを示すアイコン  が「非通知」の横に表示されていることを確認します。
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. [次へ] > [非通知] を押します。2. プライバシーがオフになっていることを確認するには、電話スクリーンに、プライバシーが無効であることを示すアイコン  が「非通知」の横に表示されていることを確認します。

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。

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**：電話機では、Cisco IP 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もあります。
- **保護されたコール**：電話機は、暗号化されたオーディオ（会話）を別の電話機との間で送受信しています。保護されたコールは、暗号化されたコールと同等のセキュリティを確保できるだけでなく、より高度なセキュリティも実現します。コールが両端で保護されている場合、会話の最初にセキュリティ トーンが再生されます。保護されたコールが設定された場合、会議コール、共有回線、エクステンション モビリティ、および回線をまたいで参加など一部の機能が使用できません。保護されたコールは認証を受けていません。
- **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	必要な操作または状態の説明
<p>コールまたは会議のセキュリティ レベルを確認する</p>	<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> <ul style="list-style-type: none">  認証されたコールまたは会議  暗号化されたコールまたは会議  ノンセキュアなコールまたは会議
<p>接続の相手側の電話機も安全であることを確認する</p>	<p>暗号化を示す鍵のマークのアイコンが表示されていること、およびコールの最初にセキュリティ トーンが聞こえることを確認します。</p> <p>電話機に暗号化されたコールが設定されると、鍵のマークのアイコンが表示されます。ただし、会話が保護されるのは、セキュリティ トーンがコールの最初に再生される場合だけです。セキュリティ トーンの再生は、コールの両端が保護されていることを示します。保護されていない電話機に接続するコールでは、セキュリティ トーンは再生されません。</p>

目的	必要な操作または状態の説明
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; 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	<p>[迷惑呼] を押します。</p> <p>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」というメッセージが表示されます。</p>

重要なコールの優先順位付け

(SCCP 電話機のみ)

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 MLPP アイコンによって示されます。
コールのプライオリティ レベルを確認する	電話スクリーン上の MLPP アイコンを確認します。 <ul style="list-style-type: none"> ▣ プライオリティ コール ▣▣ プライオリティのやや高い (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、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>
プライオリティのより高いコールを受け入れる	通常どおり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。
コール中に連続したトーンが聞こえる	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。

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] 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。

目的	必要な操作または状態の説明
EM にログインする	<ol style="list-style-type: none"> 1.  を押して、[サービス] > [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 からログアウトする	<ol style="list-style-type: none"> 1.  を押して、[サービス] > [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。
- 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

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、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。

目的	必要な操作または状態の説明
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。 P.74 の「モバイルコネクト用の電話機とアクセス リストの設定」 を参照してください。
携帯電話でコールに応答する	P.19 の「コールへの応答」 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	P.22 の「進行中のコールを他の電話機に切り替え」 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">1. <i>[保留]</i> (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。2. 携帯電話で、<i>[復帰]</i> (名前は異なる場合があります) ソフトキーを押します。P.22 の「進行中のコールを他の電話機に切り替え」を参照してください。
携帯電話で応答したコールで会議コールを開始する	<ol style="list-style-type: none">1. 携帯電話で <i>[会議]</i> (名前は異なる場合があります) ソフトキーを押します。2. 会議用のエンタープライズ アクセス コードをダイヤルして、新規コールを開始します。通話相手は保留状態になります。3. <i>[会議]</i> ソフトキーを押して会議の設定を完了し、両方の発信者を会議に含めます。
モバイル ボイス アクセスに接続する	<ol style="list-style-type: none">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。2. 発信番号 (要求された場合) と PIN を入力します。

目的	必要な操作または状態の説明
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"> 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。 2. 携帯電話の番号（要求された場合）と PIN を入力します。 3. 2 を押してモバイル コネクトを有効にします。 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"> － すべての電話機の場合：2 を入力します。 － 1台の電話機の場合：1 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 # を入力します。
携帯電話からコールを発信する	<p>P.17 の「コールの発信：その他のオプション」を参照してください。</p>
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"> 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。 2. 携帯電話の番号（要求された場合）と PIN を入力します。 3. 3 を押してモバイル コネクトを無効にします。 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"> － すべての電話機の場合：2 を入力します。 － 1台の電話機の場合：1 を入力します。次にリモート接続先として削除する番号を入力し、続けて # を入力します。
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"> 1. [モビリティ] 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。 2. [選択] を押して、ステータスを変更します。 3. [終了] を押します。

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」と表示される）場合。
 - － 番号が Cisco Unified Communications Manager の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 でデータベースに表示されている番号が 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。この場合はシステム管理者に連絡してサポートを受けてください。