

# Índice

## [Introdução](#)

[Quando o CallManager da Cisco decide que o telefone IP B está disponível outra vez?](#)

[O que acontece quando o telefone IP A reinicializa?](#)

[Que acontece se o telefone IP A falha sobre?](#)

[O que ocorre se o telefone IP B é reiniciado ou redefinido?](#)

[O que acontece se o telefone IP B falhar?](#)

[Posso ativar o recurso de retorno de chamada para linhas compartilhadas?](#)

[É a característica do retorno de chamada na pelo telefone ou pela linha base?](#)

[Posso ativar o recurso Retorno de chamada para mais de um número chamado?](#)

[O que acontece quando o serviço de callback principal igual a 'Serviços estendidos' para/inicia ou para e o serviço de backup assume?](#)

[Como eu uso a característica do retorno de chamada quando a opção do telefone com altofalante é desabilitada?](#)

[O que ocorre se o "CTI Manager Service" ao qual o serviço de CEF principal está registrado parar?](#)

[Como posso eu receber a notificação da rechamada?](#)

[Que são os requisitos do sistema para a característica do retorno de chamada de Cisco?](#)

[Está a característica do retorno de chamada disponível quando um atendimento vai ao correio de voz?](#)

[Como eu configuro a característica do retorno de chamada?](#)

[Posso eu configurar a característica do retorno de chamada sobre o PSTN?](#)

[A característica do retorno de chamada não trabalhou depois que eu promovi o CUCM de 6.0 a 6.1. Como eu pesquiso defeitos?](#)

[Como eu pesquiso defeitos a incapacidade ativar a característica do retorno de chamada em Telefones IP de Cisco?](#)

[Informações Relacionadas](#)

## Introdução

Com o Cisco CallManager 3.3, um novo recurso chamado Cisco Call Back foi introduzido. O recurso Call Back (Chamada de retorno) da Cisco permite receber notificações de chamadas de retorno no seu telefone IP Cisco quando uma linha da parte chamada ficar disponível. O usuário de telefone IP A chama o usuário de telefone IP B no mesmo cluster. Se o telefone IP B estiver ocupado ou não houver resposta, o usuário do telefone IP A ativa os recursos do Cisco Call Back com a tecla de software CallBack. Quando o telefone IP B se torna disponível, o telefone IP A recebe um alerta sonoro e uma notificação visual de que o DN está disponível. Como o Cisco CallManager se lembra do número discado, o usuário do telefone IP A pode então pressionar a tecla de software Dial para acessar o usuário do telefone IP B. Este documento discute algumas perguntas frequentes (FAQ) relacionadas ao recurso Cisco Call Back. [Consulte Cisco Call Back para obter detalhes sobre a arquitetura deste recurso.](#)

A encenação para este FAQ é que o telefone IP A chama o telefone IP B. a seguir ativa a característica do retorno de chamada de Cisco para o telefone IP B.

**Q. Quando o CallManager da Cisco decide que o telefone IP B está disponível outra vez?**

A. O CallManager da Cisco decide que o telefone IP está disponível outra vez em uma destas duas maneiras:

- Quando o telefone IP B for on-hook (em um cenário em que está ocupado).
- Quando o telefone IP B é conectado/desconectado (em um cenário em que não há resposta).

### **Q. O que acontece quando o telefone IP A reinicializa?**

A. Se o telefone IP for reiniciado o recurso Call Back ainda estará ativado. Se o telefone IP é restaurado, a característica do retorno de chamada está ativada ainda.

### **Q. Que acontece se o telefone IP A falha sobre?**

A. O recurso Retorno de chamada ainda está ativado. Entretanto, pode levar algum tempo (20 segundos) antes que os alimentadores de retorno de chamada estejam em sincronismo. Nesse caso, a suposição é que o telefone IP falha devido a, por exemplo, desativação do serviço Cisco CallManager. Se, por exemplo, a integração de telefonia e computador (CTI) ou o serviço estendido Cisco das funções (CEF) igualmente vão para baixo, a característica do retorno de chamada está perdida.

### **Q. O que ocorre se o telefone IP B é reiniciado ou redefinido?**

A. Se o telefone IP é reiniciado, a característica do retorno de chamada está ativada ainda. Se o telefone IP é restaurado, a característica do retorno de chamada está ativada ainda.

### **Q. O que acontece se o telefone IP B falhar?**

A. O recurso Retorno de chamada ainda está ativado. Entretanto, pode levar algum tempo (20 segundos) antes que os alimentadores de retorno de chamada estejam em sincronismo. Nesse caso, a suposição é que o telefone IP falha devido a, por exemplo, desativação do serviço Cisco CallManager. Se, por exemplo, a integração de telefonia e computador (CTI) ou o serviço estendido Cisco das funções (CEF) vão para baixo também, a característica do retorno de chamada está perdida.

### **Q. Posso ativar o recurso de retorno de chamada para linhas compartilhadas?**

A. Sim.

### **Q. É a característica do retorno de chamada na pelo telefone ou pela linha base?**

A. O recurso Call Back é por telefone.

### **Q. Posso ativar o recurso Retorno de chamada para mais de um número chamado?**

A. Não. Quando você já o manda uns parte traseira e da chamada ativa querer a ativar para uma outra extensão, você recebe rechamada da mensagem "é ativo no <number 1>; Pressione **ESTÁ BEM** para ativar no <number 2>". Quando você bate **ESTÁ BEM**, o retorno de chamada para o número um está perdido.

**Q. O que acontece quando o serviço de callback principal igual a 'Serviços estendidos' pára/inicia ou pára e o serviço de backup assume?**

A. O recurso Call Back no telefone IP é perdido. A razão para esta é que Cisco não transmite o backup que da ativação bem-sucedida Cisco estendido funciona o serviço (CEF).

**Q. Como eu uso a característica do retorno de chamada quando a opção do telefone com altofalante é desabilitada?**

A. A característica do retorno de chamada não funciona se o telefone com altofalante é desabilitado. Nada acontece quando o botão do **seletor** é pressionado. Como um workround você pode permitir o telefone com altofalante ou pressionar o botão dos **auriculares** para utilizar a característica do retorno de chamada.

**Q. O que ocorre se o "CTI Manager Service" ao qual o serviço de CEF principal está registrado parar?**

A. Cisco estendido funciona o serviço (CEF) falha sobre ao gerente disponível seguinte da integração de telefonia e computador (CTI) mas toda a ativação do retorno de chamada é perdida.

**Q. Como posso eu receber a notificação da rechamada?**

A. Um usuário pressiona a tecla de função de rechamada quando um ocupado ou um tom de chamada de volta são recebidos a fim receber a notificação da rechamada. Você pode ativar a notificação da rechamada em uma linha em um Cisco IP Phone dentro do mesmo Cluster do CallManager daCisco que seu telefone.

**Q. Que são os requisitos do sistema para a característica do retorno de chamada de Cisco?**

A. O retorno de chamada de Cisco exige a revisão do CallManager da Cisco 3.3 ou mais atrasado e um Cisco IP Phone que apoia teclas de software (Cisco IP Phone 7970, 7960 ou 7940).

**Q. Está a característica do retorno de chamada disponível quando um atendimento vai ao correio de voz?**

A. Não. Se um atendimento é enviado ao correio de voz então a característica do retorno de chamada não trabalha. A característica do retorno de chamada está projetada trabalhar quando você ouve um busy signal (sinal ocupado).

**Q. Como eu configuro a característica do retorno de chamada?**

A. Refira [como usar a](#) seção do [retorno de chamada de Cisco do guia 4.1 das características do CallManager da Cisco e das características do CallManager da Cisco e dos serviços do guia 3.3 dos serviços](#) e de [características do CallManager da Cisco e de guia 5 dos serviços](#).

**Q. Posso eu configurar a característica do retorno de chamada sobre o PSTN?**

A. Você pode configurar a característica do retorno de chamada sobre uma rede telefônica pública comutada (PSTN) se você ajustar o protocolo em túnel ao QSIG nos ajustes da configuração de tronco como dado em [ajustes da configuração de tronco](#).

## Q. A característica do retorno de chamada não trabalhou depois que eu promovi o CUCM de 6.0 a 6.1. Como eu pesquiso defeitos?

A. A fim de resolver esta edição, restaure a senha de CCMSysUser com a utilidade de CCMPWDChanger.

1. A fim de restaurar a senha de CCMSysUser, refira a [possibilidade de Serviços IP de Cisco](#).
2. Reinicie o CTI Manager, Tomcat, IIS Admin.
3. Verifique que a **integração de diretório** terminou.


Isto fixa a característica do retorno de chamada depois que a elevação CUCM de 6.0 a 6.1.

## Q. Como eu pesquiso defeitos a incapacidade de ativar a característica do retorno de chamada em Telefones IP de Cisco?

A. A fim de resolver esta edição, execute estas etapas:

1. Reinicie o serviço estendido Cisco das funções (CEF) em todos os servidores. Na página de CCMA Administrator, escolha o **aplicativo** > o **Serviceability do CallManager da Cisco** > as **ferramentas** > o **Control Center**. Verifique se o CEF está vivo. Se não é, escolha este serviço e comece-o. Se indica que está vivo, escolha o serviço e reinicie-o. Para mais informações, refira [Cisco estendeu a dependência do serviço das funções](#).
2. Reinicie estes serviços: Serviço do gerente da integração de telefonia e computador (CTI) Serviço Cisco Tomcat Serviço IIS Admin
3. Se o problema persiste, restaure a senha de CCMSysUser com a utilidade de CCMPWDChanger como indicado em [permitir Serviços IP de Cisco](#).

## Informações Relacionadas

- [Retorno de chamada de Cisco](#)
- [Suporte à Tecnologia de Voz](#)
- [Suporte ao Produto de Voz e Comunicações Unificadas](#)
- [Troubleshooting da Telefonia IP Cisco](#) 
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)