

Configuración y Utilización de las Funciones de Captura de Llamadas y Captura de Llamadas de Grupo con Cisco CallManager

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Configuración de la atención de llamadas y de la atención de llamadas del grupo \(Cisco CallManager 3.3\)](#)

[Configuración de la atención de llamadas y de la atención de llamadas del grupo \(Cisco CallManager 4.0\)](#)

[Configuración de la atención de llamadas y de la atención de llamadas del grupo \(Cisco CallManager 4.1\)](#)

[“Situaciones de ejemplo”](#)

[Cómo captar llamadas dentro de su propio grupo](#)

[Cómo coger las llamadas que pertenecen a otro grupo](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

La Atención de Llamadas y la Atención de llamadas de grupo son funciones que permiten que un usuario conteste a una llamada entrante que suena en un teléfono con la excepción de la del propio usuario. Este documento explica cómo configurar y utilizar las funciones de Atención de llamadas y Atención de llamadas de grupo.

Si usted quisiera ver más información sobre este tema, vaya a www.cisco.com y busque en la *configuración de la atención de llamadas y de la atención de llamadas del grupo*.

Síntomas

La lista siguiente de Síntomas posibles pudo ser encontrada cuando usted configura la atención de llamadas y la atención de llamadas del grupo:

- La atención de llamadas falla cuando miembro de la lista de la línea de llamada. Refiera al Id. de bug Cisco [CSCsb12946 \(clientes registrados solamente\)](#) y [en al Cisco CallManager 4.x, la atención de llamadas o la recogida del grupo no coge las llamadas de los miembros de una línea grupo](#).
- Intermitentemente atención de llamadas del fall de las llamadas External/PSTN. Refiera al Id.

- de bug Cisco [CSCsb01536](#) ([clientes registrados solamente](#)).
- Después de golpear la recogida o al grupo tecla programable Pickup (Atención) y de ingresar el group-, el teléfono del IP irá detrás onhook y no sonará detrás. Borre y reconstruya al grupo de atención de llamadas.
 - La atención de llamadas falla intermitentemente. Refiera al Id. de bug Cisco [CSCsa66224](#) ([clientes registrados solamente](#)).
 - La atención de llamadas falla en la lista de la caza. Refiera al Id. de bug Cisco [CSCsb42763](#) ([clientes registrados solamente](#)).
 - Los grupos de atención de llamadas paran el trabajar de CUCM 8.x. Refiera al Id. de bug Cisco [CSCtl86234](#) ([clientes registrados solamente](#)).

prerrequisitos

Requisitos

No hay requisitos específicos para este documento.

Componentes Utilizados

La información en este documento se basa en las versiones 3.x del Cisco CallManager más adelante.

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

Convenciones

Consulte [Convenciones de Consejos TécnicosCisco](#) para obtener más información sobre las convenciones del documento.

Configuración de la atención de llamadas y de la atención de llamadas del grupo (Cisco CallManager 3.3)

La atención de llamadas y la atención de llamadas del grupo son características opcionales configuradas por un administrador de sistema.

Siga los siguientes pasos para configurar la atención de llamadas y la atención de llamadas del grupo de la página del administración de CallManager de Cisco:

1. Elija la **característica > la atención de llamadas**.
2. Ingrese el número de directorio (DN) que usted prefiere utilizar para su grupo de la recogida y asignarlo a una división, si procede. Este DN debe ser único (no utilizado por cualquier otro dispositivo) de modo que el Cisco CallManager pueda emular a ese DN cuando hace una recogida.

System Route Plan Service Feature Device User Application Help

Cisco CallManager Administration
For Cisco IP Telephony Solutions

CISCO SYSTEMS

Call Pickup Configuration

Call Pickup Directory Numbers

[<Add a New Directory Number>](#)

Directory Number: New
Status: Ready

Directory Number*

Partition


* indicates required item

3. Haga clic en **Insert**.
4. Relance los pasos 2 y 3 para crear tantos grupos de la recogida como sea necesario para su organización.
5. Navegue al DN (línea) en un teléfono del IP en el cual usted quisiera un usuario pudiera realizar la atención de llamadas, y seleccionar el grupo de la recogida que usted quisiera que esta línea utilizara. (En este caso, se ha seleccionado 2000.) **Nota:** Si una línea no tiene un grupo de atención de llamadas asociado a ella, no puede ser utilizada para la atención de llamadas o la atención de llamadas del grupo.

Directory Number Configuration

[Configure Device \(SEP003094C2E306\)](#)

Devices using this Directory Number

 SEP003094C2E306
7900 (Line 2)

Directory Number: 7004
Status: Ready

Directory Number

Directory Number*

Partition

Directory Number Settings

Voice Mail Profile

Calling Search Space

AAR Group

User Hold Audio Source

Network Hold Audio Source

Call Waiting

Auto Answer

Call Forward and Pickup Settings

	Voice Mail	Destination	Calling Search Space
Forward All	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="< None >"/>
Forward Busy	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="< None >"/>
Forward No Answer	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="< None >"/>

Call Pickup Group

Configuración de la atención de llamadas y de la atención de llamadas del grupo (Cisco CallManager 4.0)

La atención de llamadas y la atención de llamadas del grupo son características opcionales configuradas por un administrador de sistema.

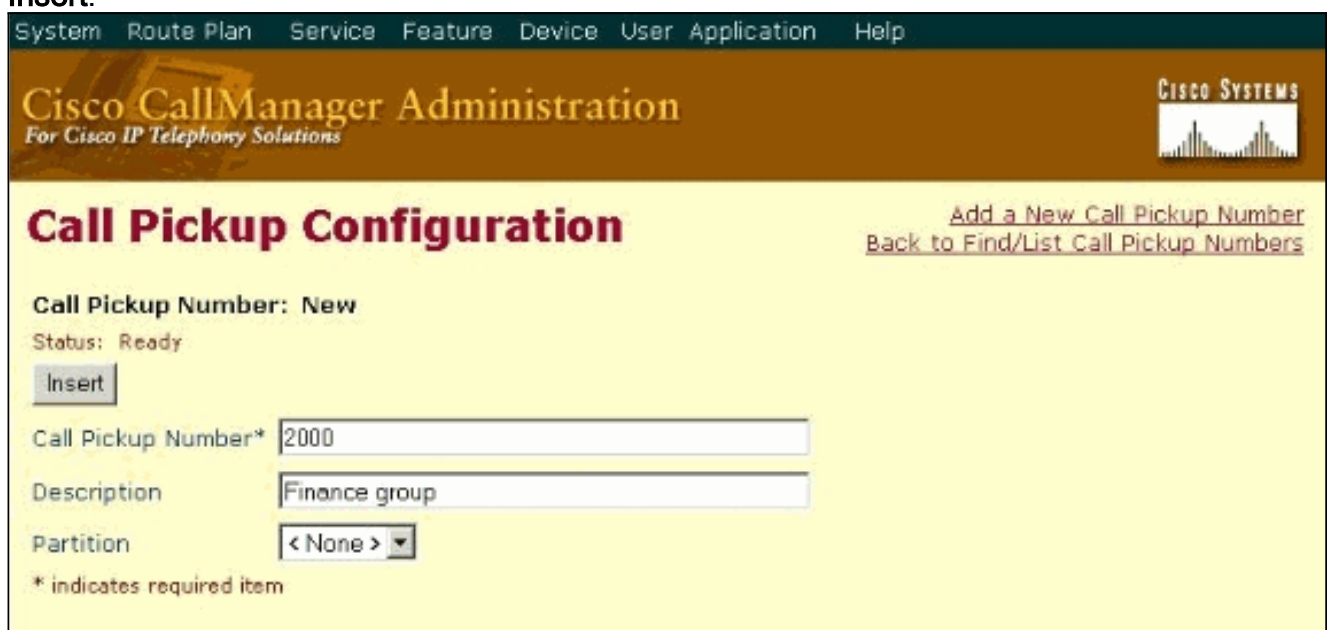
Siga los siguientes pasos para configurar la atención de llamadas y la atención de llamadas del grupo de las página del administración de CallManager de Cisco:

1. Elija la **característica > la atención de llamadas**.
2. El teclado **agrega un nuevo número de la atención de llamadas**.



The screenshot shows the Cisco CallManager Administration interface. At the top, there is a navigation menu with 'System', 'Route Plan', 'Service', 'Feature', 'Device', 'User', 'Application', and 'Help'. Below the menu is the Cisco CallManager Administration logo and the Cisco Systems logo. The main heading is 'Find and List Call Pickup Numbers' with a link 'Add a New Call Pickup Number'. The search results area displays 'No matches were found for Call Pickup Number begins with ""'. Below this, there is a search form with a dropdown menu set to 'Call Pickup Number', a 'begins with' dropdown, an empty text input field, and a 'Find' button. It also shows 'and show 20 items per page' and a note: 'To list all items, click Find without entering any search text.' At the bottom, it says 'No matching records'.

3. Ingrese el DN que usted prefiere utilizar para su grupo de la recogida y asignarlo a una división, si procede. Este DN debe ser único (no utilizado por cualquier otro dispositivo) de modo que el Cisco CallManager pueda emular a ese DN cuando se hace una recogida. Usted puede también agregar una descripción para este grupo de atención de llamadas.
4. Haga clic en **Insert**.



The screenshot shows the Cisco CallManager Administration interface for 'Call Pickup Configuration'. At the top, there is a navigation menu with 'System', 'Route Plan', 'Service', 'Feature', 'Device', 'User', 'Application', and 'Help'. Below the menu is the Cisco CallManager Administration logo and the Cisco Systems logo. The main heading is 'Call Pickup Configuration' with a link 'Add a New Call Pickup Number' and a link 'Back to Find/List Call Pickup Numbers'. The form shows 'Call Pickup Number: New' with a status of 'Ready'. There is an 'Insert' button. The 'Call Pickup Number*' field contains '2000', the 'Description' field contains 'Finance group', and the 'Partition' dropdown is set to '< None >'. A note at the bottom states '* indicates required item'.

5. Relance los pasos 2 a 4 para crear tantos grupos de la recogida como sea necesario para su organización.
6. Navegue al DN (línea) en un teléfono del IP en el cual usted quisiera un usuario pudiera realizar la atención de llamadas, y seleccionar el grupo de la recogida que usted quisiera que esta línea utilizara. (En este caso, se ha seleccionado 2000.) **Nota:** Si una línea no tiene un grupo de atención de llamadas asociado a ella, no puede ser utilizada para la atención de llamadas o la atención de llamadas del grupo.

Directory Number Configuration [Configure Device \(SEP003094C2E306\)](#)

Devices using this Directory Number
 SEP003094C2E306
 7960 (Line 2)

Directory Number: 7004
 Status: Ready
 Update Delete Reset Devices

Directory Number

Directory Number* 7004
 Partition < None >

Directory Number Settings

Voice Mail Profile < None >
 Calling Search Space < None >
 AAR Group < None >
 User Hold Audio Source < None >
 Network Hold Audio Source < None >
 Call Waiting Default
 Auto Answer Auto Answer Off

Call Forward and Pickup Settings

	Voice Mail	Destination	Calling Search Space
Forward All	<input type="checkbox"/>		< None >
Forward Busy	<input checked="" type="checkbox"/>		< None >
Forward No Answer	<input checked="" type="checkbox"/>		< None >
Call Pickup Group	2000		

[Configuración de la atención de llamadas y de la atención de llamadas del grupo \(Cisco CallManager 4.1\)](#)

La atención de llamadas y la atención de llamadas del grupo son características opcionales configuradas por un administrador de sistema.

Para el CallManager 4.1 las pantallas de configuración son un poco diferentes. Siga los siguientes pasos para configurar la atención de llamadas y la atención de llamadas del grupo de las página del administración de CallManager de Cisco:

1. Elija la característica > la atención de llamadas.
2. El tecleo agrega un nuevo número de la atención de llamadas.

Find and List Call Pickup Numbers

[Add a New Call Pickup Number](#)



No current search

Find Call Pickup Numbers where
and show items per page

To list all items, click Find without entering any search text.

No active query. Please enter your search criteria using the options above.

- Ingrese el nombre del grupo de la recogida que utilizará la atención de llamadas. Esto será asignada después a los DN individuales. Usted también necesita ingresar la división del número de grupo y de la ruta de la recogida. **Nota:** Usted puede también agregar otros números de la recogida a este grupo: encuentre los y el tecleo **para agregar al grupo de la recogida**.

Pickup Group Configuration

[Add new Pickup Group](#)
[Back to Find/List Pickup Groups](#)

Pickup Group: New

Status: Ready

Pickup Group Information

Pickup Group Name*

Pickup Group Number*

Route Partition

Associated Pickup Group Information

Find Pickup Numbers to add to Pickup Group

Route Partition

Pickup Numbers Contain

Available Call Pickup Numbers/Route Partition

Current Pickup Group Members

Selected Pickup Numbers/Route Partition

Removed Pickup Numbers/Route Partition (to be removed from Pickup Group when you click Update)

* indicates required item

4. Haga clic en **Insert**. Ahora usted debe asociar al grupo de atención de llamadas a los Teléfonos IP DN.
5. Navegue al DN (línea) en un teléfono del IP en el cual usted quisiera un usuario pudiera realizar la atención de llamadas, y seleccionar al grupo de atención de llamadas que usted quisiera que esta línea utilizara. (En este caso, se ha seleccionado EngineeringCallPickUp.)

	Voice Mail	Coverage/ Destination	Calling Search Space
Forward All	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	< None >
Forward Busy Internal	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	< None >
Forward Busy External	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	< None >
Forward No Answer Internal	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	< None >
Forward No Answer External	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	< None >
Forward No Coverage Internal	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	< None >
Forward No Coverage External	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	< None >
No Answer Ring Duration	<input type="text"/>	(seconds)	
Call Pickup Group		<input type="text" value="< None >"/>	(View Details)
MLPP Alternate Party Setting		<input type="text" value="< None >"/>	
Target (Destination)		<input type="text" value="CallPickup"/> <input type="text" value="7000_None"/> <input type="text" value="EngineeringCallPickup"/>	

[“Situaciones de ejemplo”](#)

[Cómo captar llamadas dentro de su propio grupo](#)

La atención de llamadas permite que usted coja las llamadas entrantes dentro de su propio grupo. En este caso, un grupo es cualquier organización de Extensiones del Cisco IP Phone, según lo definido por su administrador de sistema.

Cuando una llamada entrante se recibe en una extensión que pertenezca al mismo grupo que la de su Cisco IP Phone, siga los siguientes pasos para contestar a esa llamada:

1. Vaya descolgado en cualquier línea que tenga un grupo de atención de llamadas asociado a ella.
2. Pulse la tecla más suave y entonces **tecla programable Pickup (Atención)**.
3. Presione la **tecla de selección Answer**.

[Cómo coger las llamadas que pertenecen a otro grupo](#)

La atención de llamadas del grupo permite que usted conteste a las llamadas entrantes que suenan en un Cisco IP Phone que pertenece a un grupo de la recogida con excepción sus el propio. Para utilizar esta característica usted debe conocer el número de grupo de la recogida al cual el teléfono de la llamada pertenece.

Cuando una llamada entrante se recibe en una extensión que pertenezca a un diverso grupo que el de su teléfono del IP, siga los siguientes pasos para contestar a esa llamada:

1. Vaya descolgado en cualquier aparición de línea disponible.

2. Pulse la tecla más suave y entonces la tecla suave de **GPickup**.
3. Marque el número de la atención de llamadas del grupo.
4. Presione la **tecla de selección Answer**.

[Información Relacionada](#)

- [Soporte de tecnología de voz](#)
- [Soporte de Productos de Voice and Unified Communications](#)
- [Troubleshooting de Cisco IP Telephony](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)