

Cisco CallManager: Preguntas más frecuentes sobre la función Devolución de llamadas

Contenido

[Introducción](#)

[¿Cuándo el Cisco CallManager decide a que el teléfono del IP B está disponible otra vez?](#)

[¿Qué ocurre cuando el teléfono A del IP se reinicia o restaura?](#)

[¿Qué sucede si el teléfono del IP A falla encima?](#)

[¿Qué sucede si el teléfono B del IP se reinicia?](#)

[¿Qué ocurre si el teléfono del IP B tiene fallas?](#)

[Puedo activar la función Devolución de llamadas para estas líneas compartidas](#)

[¿Es la característica de la devolución de llamada en a por el teléfono o por la línea base?](#)

[¿Puedo activar la función Devolución de llamada para más de un número marcado?](#)

[¿Qué sucede cuando el servicio de devolución de llamada principal iguala las detenciones/inicios de Extended Services o se detiene y el servicio de respaldo toma el control?](#)

[¿Cómo utilizo la característica de la devolución de llamada cuando se inhabilita la opción del speakerphone?](#)

[¿Qué sucede si se detiene el servicio del administrador CTI en el que está registrado el servicio CEF principal?](#)

[¿Cómo puedo recibir la notificación del servicio repetido?](#)

[¿Cuáles son los requisitos del sistema para la característica de la devolución de llamada de Cisco?](#)

[¿Está la característica de la devolución de llamada disponible cuando una llamada va al voicemail?](#)

[¿Cómo configuro la característica de la devolución de llamada?](#)

[¿Puedo configurar la característica de la devolución de llamada sobre el PSTN?](#)

[La característica de la devolución de llamada no pudo trabajar después de que actualizara el CUCM a partir del 6.0 a 6.1. ¿Cómo resuelvo problemas?](#)

[¿Cómo resuelvo problemas la incapacidad para activar la característica de la devolución de llamada en los Teléfonos IP de Cisco?](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

Desde Cisco CallManager 3.3, hay una nueva función llamada Devolución de Llamada de Cisco. La característica de devolución de llamada de Cisco le permite recibir notificaciones de devolución de llamada en el teléfono IP de Cisco cuando la línea del destinatario está disponible. Usuario del teléfono IP A llama al usuario del teléfono IP B en el mismo cluster. Si el teléfono IP B está ocupado o no hay respuesta, el usuario del teléfono IP A activa las funciones de Devolución de Llamada de Cisco a través de la tecla programable de devolución de llamada. Cuando el teléfono IP B está disponible, el teléfono IP A recibe una alerta y una notificación visual audibles que el DN está disponible. Puesto que Cisco CallManager recuerda el número marcado, el usuario del

teléfono IP A puede entonces presionar la tecla programable de marcación para llamar al usuario del teléfono IP B. Este documento explica algunas preguntas frecuentes (FAQ) relacionadas con la función de Devolución de Llamada de Cisco. [Consulte Devolución de Llamada de Cisco para ver información detallada sobre la arquitectura de esta función.](#)

El escenario para este FAQ es que el teléfono del IP A llama el teléfono del IP A del teléfono del IP B. después activa la característica de la devolución de llamada de Cisco para el teléfono del IP B.

Q. ¿Cuándo el Cisco CallManager decide a que el teléfono del IP B está disponible otra vez?

A. El Cisco CallManager decide a que el teléfono del IP está disponible otra vez en una de estas dos maneras:

- Cuando el teléfono IP B se desconecta (en un escenario en el que se encuentra ocupado).
- Cuando el teléfono IP B cambia a colgado/descolgado (en un escenario donde no hay respuesta).

Q. ¿Qué ocurre cuando el teléfono A del IP se reinicia o restaura?

A. Si se reinicia el teléfono IP, la característica de devolución de llamada continúa activada. Si se reajusta el teléfono del IP, la característica de la devolución de llamada todavía se activa.

Q. ¿Qué sucede si el teléfono del IP A falla encima?

A. La característica Devolución de Llamadas aún está activada. No obstante, puede tomar algún tiempo (20 segundos) antes de que los Administradores de devolución de llamadas estén en sincronización. En este caso, se supone que el teléfono IP falla porque, por ejemplo, el servicio de Cisco CallManager deja de funcionar. Si, por ejemplo, va el Integración de telefonía de computadora (CTI) o el servicio ampliado Cisco del (CEF) de las funciones también abajo, se pierde la característica de la devolución de llamada.

Q. ¿Qué sucede si el teléfono B del IP se reinicia?

A. Si se recomienza el teléfono del IP, la característica de la devolución de llamada todavía se activa. Si se reajusta el teléfono del IP, la característica de la devolución de llamada todavía se activa.

Q. ¿Qué ocurre si el teléfono del IP B tiene fallas?

A. La característica Devolución de Llamadas aún está activada. No obstante, puede tomar algún tiempo (20 segundos) antes de que los Administradores de devolución de llamadas estén en sincronización. En este caso, se supone que el teléfono IP falla porque, por ejemplo, el servicio de Cisco CallManager deja de funcionar. Si, por ejemplo, va el Integración de telefonía de computadora (CTI) o el servicio ampliado Cisco del (CEF) de las funciones abajo también, se pierde la característica de la devolución de llamada.

Q. Puedo activar la función Devolución de llamadas para estas líneas compartidas

A. Sí.

Q. ¿Es la característica de la devolución de llamada en a por el teléfono o por la línea base?

A. La característica Devolución de llamadas está presente por teléfono.

Q. ¿Puedo activar la función Devolución de llamada para más de un número marcado?

A. No. Cuando usted tiene ya un parte posterior y le de la llamada activa querer activarla para otra extensión, usted recibe servicio repetido del mensaje "es activo en el <number 1>; Presione OK para activar en el <number el 2>". Cuando usted golpea OK, la devolución de llamada para el número uno se pierde.

Q. ¿Qué sucede cuando el servicio de devolución de llamada principal iguala las detenciones/inicios de Extended Services o se detiene y el servicio de respaldo toma el control?

A. Se perdió la función Devolución de llamadas en el teléfono IP. La razón de esto es que Cisco no transmite el respaldo de la activación exitosa que funciona Cisco ampliado (CEF) del servicio.

Q. ¿Cómo utilizo la característica de la devolución de llamada cuando se inhabilita la opción del speakerphone?

A. La característica de la devolución de llamada no funciona si se inhabilita el speakerphone. Nada sucede cuando se presiona el botón del **dial**. Como un workaround usted puede habilitar el speakerphone o presionar el botón de las **auriculares** para hacer uso de la característica de la devolución de llamada.

Q. ¿Qué sucede si se detiene el servicio del administrador CTI en el que está registrado el servicio CEF principal?

A. El servicio ampliado Cisco del (CEF) de la función falla encima al administrador de Integración de telefonía de computadora (CTI) disponible siguiente pero se pierde toda la activación de la devolución de llamada.

Q. ¿Cómo puedo recibir la notificación del servicio repetido?

A. Un usuario presiona la tecla programable de devolución de llamada cuando un ocupado o un tono de recepción de llamada se recibe para recibir la notificación del servicio repetido. Usted puede activar la notificación del servicio repetido en una línea en un Cisco IP Phone dentro del mismo clúster del Cisco CallManager que su teléfono.

Q. ¿Cuáles son los requisitos del sistema para la característica de la devolución de llamada de Cisco?

A. La devolución de llamada de Cisco requiere la versión del CallManager de Cisco 3.3 o más

adelante y un Cisco IP Phone que soporta el softkeys (Cisco IP Phone 7970, 7960 o 7940).

Q. ¿Está la característica de la devolución de llamada disponible cuando una llamada va al voicemail?

A. No. Si una llamada se remite al voicemail entonces la característica de la devolución de llamada no trabaja. La característica de la devolución de llamada se diseña para trabajar cuando usted oye una señal de ocupado.

Q. ¿Cómo configuro la característica de la devolución de llamada?

A. Refiera a [cómo utilizar la](#) sección de la [devolución de llamada de Cisco de la guía 4.1 de las funciones de Cisco CallManager y de los servicios de la guía 3.3 de las funciones de Cisco CallManager y de los servicios](#) y de la [guía 5. de las funciones de Cisco CallManager y de los servicios](#).

Q. ¿Puedo configurar la característica de la devolución de llamada sobre el PSTN?

A. Usted puede configurar la característica de la devolución de llamada sobre un Public Switched Telephone Network (PSTN) si usted fija el protocolo tunneled al QSIG en las configuraciones de la configuración del tronco según lo dado en las [configuraciones de la configuración del tronco](#).

Q. La característica de la devolución de llamada no pudo trabajar después de que actualizara el CUCM a partir del 6.0 a 6.1. ¿Cómo resuelvo problemas?

A. Para resolver este problema, reajuste la contraseña de CCMSysUser con la utilidad de CCMPWDChanger.

1. Para reajustar la contraseña de CCMSysUser, refiera a [habilitar los Servicios IP de Cisco](#).
2. Recomience el CTI Manager, Tomcat, IIS Admin.
3. Verifique que la Integración del directorio haya completado.

Esto repara la característica de la devolución de llamada después de que la actualización CUCM a partir del 6.0 a 6.1.

Q. ¿Cómo resuelvo problemas la incapacidad para activar la característica de la devolución de llamada en los Teléfonos IP de Cisco?

A. Para resolver este problema, complete estos pasos:

1. Recomience el servicio ampliado Cisco del (CEF) de las funciones en todos los servidores. En la página de CCMAdministrator, elija el **Application (Aplicación) > Cisco CallManager Serviceability (Capacidad de servicio de Cisco CallManager) > el Tools (Herramientas) > Control Center (Centro de control)**. Marque si el CEF está vivo. Si no es, elija este servicio y comiencelo. Si indica que está vivo, elija el servicio y recomiencelo. Para más información, refiera a la [dependencia ampliada Cisco del servicio de las funciones](#).
2. Recomience estos servicios: Servicio del administrador de Integración de telefonía de computadora (CTI) Servicio Tomcat de Cisco Servicio IIS Admin
3. Si persiste el problema, reajuste la contraseña de CCMSysUser con la utilidad de CCMPWDChanger como se indica en [habilitar los Servicios IP de Cisco](#).

Información Relacionada

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