

Configuration et utilisation des fonctions de prise d'appel (Call Pickup) et de choix de groupe (Group Pickup) avec Cisco CallManager

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Configuration d'intrcpt et de prise d'appels de groupe d'appel \(Cisco CallManager 3.3\)](#)

[Configuration d'intrcpt et de prise d'appels de groupe d'appel \(Cisco CallManager 4.0\)](#)

[Configuration d'intrcpt et de prise d'appels de groupe d'appel \(Cisco CallManager 4.1\)](#)

[Exemples de scénarios](#)

[Comment prendre des appels dans votre propre groupe](#)

[Comment prendre les appels qui appartiennent à un autre groupe](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Call Pickup et Group Call Pickup sont des caractéristiques qui permettent à un utilisateur de répondre à un appel entrant sur un téléphone autre que le sien. Ce document explique comment configurer et utiliser les caractéristiques de Call Pickup and Group Call Pickup.

Si vous voudriez voir plus d'informations à ce sujet, allez à www.cisco.com et le recherchez sur la *configuration d'intrcpt et de prise d'appels de groupe d'appel*.

Symptômes

La liste suivante de symptômes possibles pourrait être produite quand vous configurez l'intrcpt et la prise d'appels de groupe d'appel :

- L'intrcpt d'appel échoue en sonnant la ligne membre d'une liste. Référez-vous à l'ID de bogue Cisco [CSCsb12946](#) (clients [enregistrés](#) seulement) et à [dans le Cisco CallManager 4.x, l'intrcpt d'appel ou la prise d'appel de groupe ne prend pas des appels des membres d'une ligne groupe](#).
- Par intermittence intrcpt d'appel d'échouer d'appels External/PSTN. Référez-vous à l'ID de bogue Cisco [CSCsb01536](#) (clients [enregistrés](#) seulement).
- Après avoir enfoncé la touche douce d'intrcpt ou de prise d'appel de groupe et avoir présenté le groupe #, le téléphone IP retournera Onhook et ne sonnera pas de retour. Supprimez et recréez le groupe d'interception d'appels.

- L'intrcpt d'appel échoue par intermittence. Référez-vous à l'ID de bogue Cisco [CSCsa66224](#) (clients [enregistrés](#) seulement).
- L'intrcpt d'appel échoue sur le groupe de recherche. Référez-vous à l'ID de bogue Cisco [CSCsb42763](#) (clients [enregistrés](#) seulement).
- Arrêt de groupes d'interception d'appels fonctionnant CUCM 8.x. Référez-vous à l'ID de bogue Cisco [CSCtl86234](#) (clients [enregistrés](#) seulement).

Conditions préalables

Conditions requises

Aucune spécification déterminée n'est requise pour ce document.

Composants utilisés

Les informations dans ce document sont basées sur les releases 3.x de Cisco CallManager plus tard.

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

Conventions

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

Configuration d'intrcpt et de prise d'appels de groupe d'appel (Cisco CallManager 3.3)

L'intrcpt et la prise d'appels de groupe d'appel sont des fonctionnalités facultatives configurées par un administrateur système.

Suivez ces étapes pour configurer l'intrcpt et la prise d'appels de groupe d'appel de la page d'administration de Cisco CallManager :

1. Choisissez **l'intrcpt de caractéristique > d'appel**.
2. Introduisez le nombre de répertoire (DN) que vous préférez utiliser pour votre groupe d'intrcpt et l'assigner à une partition, s'il y a lieu. Ce DN doit être seul (non utilisé par tout autre périphérique) de sorte que le Cisco CallManager puisse émuler ce DN quand il fait un intrcpt.

Call Pickup Configuration

Call Pickup Directory Numbers

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

Directory Number: New

Status: Ready

Directory Number*

Partition


* indicates required item

3. Cliquez sur **Insert**.
4. Répétez les étapes 2 et 3 pour créer autant de groupes d'intrcpt de la manière prescrite pour votre organisation.
5. Naviguez vers le DN (ligne) sur un téléphone IP sur lequel vous voulez un utilisateur puisse exécuter l'intrcpt d'appel, et sélectionner le groupe d'intrcpt que vous voulez que cette ligne l'utilise. (Dans ce cas, 2000 a été sélectionné.) **Remarque:** Si une ligne n'a pas un groupe d'interception d'appels associé avec elle, elle ne peut pas être utilisée pour l'intrcpt ou la prise d'appels de groupe d'appel.

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		<input type="text" value="2000"/>	

[Configuration d'intrcpt et de prise d'appels de groupe d'appel \(Cisco CallManager 4.0\)](#)

L'intrcpt et la prise d'appels de groupe d'appel sont des fonctionnalités facultatives configurées par un administrateur système.

Suivez ces étapes pour configurer l'intrcpt et la prise d'appels de groupe d'appel de la page d'administration de Cisco CallManager :

1. Choisissez l'intrcpt de caractéristique > d'appel.
2. Cliquez sur Add un nouveau nombre d'intrcpt d'appel.



System Route Plan Service Feature Device User Application Help

Cisco CallManager Administration
For Cisco IP Telephony Solutions

CISCO SYSTEMS

Find and List Call Pickup Numbers

[Add a New Call Pickup Number](#)

No matches were found for Call Pickup Number begins with ""

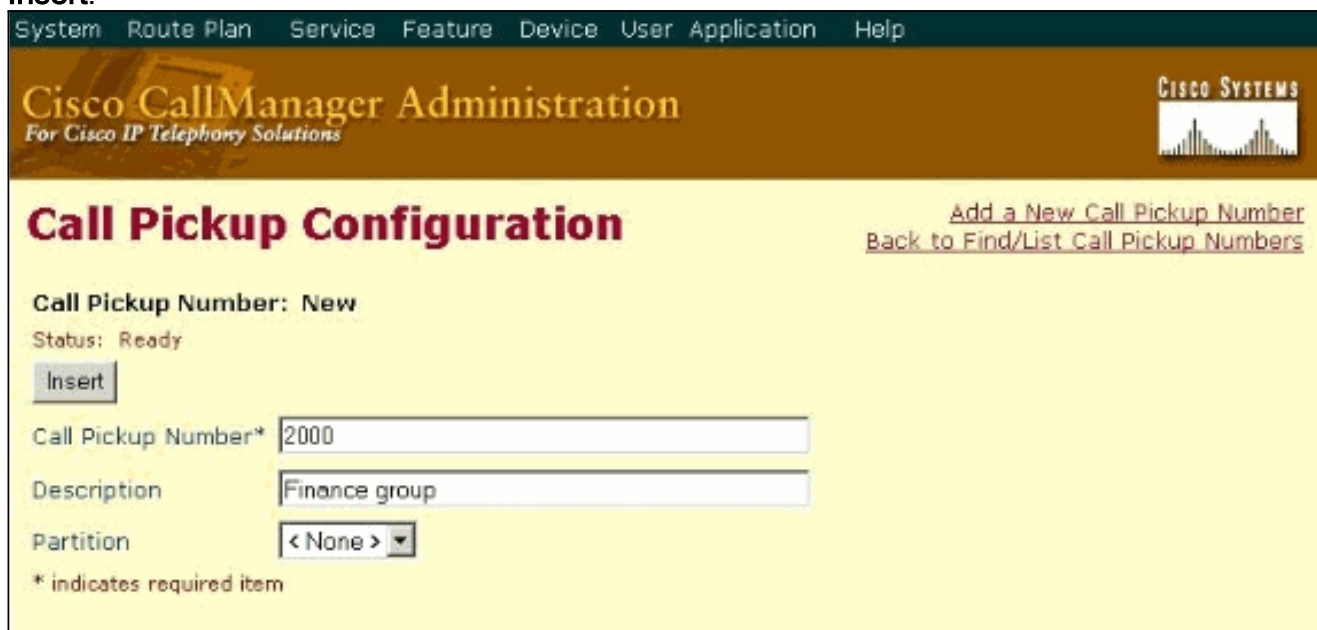
Find Call Pickup Numbers where begins with

and show items per page

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

No matching records

3. Écrivez le DN que vous préférez utiliser pour votre groupe d'intrcpt et l'assigner à une partition, s'il y a lieu. Ce DN doit être seul (non utilisé par tout autre périphérique) de sorte que le Cisco CallManager puisse émuler ce DN quand un intrcpt est fait. Vous pouvez également ajouter une description pour ce groupe d'interception d'appels.
4. Cliquez sur **Insert**.



System Route Plan Service Feature Device User Application Help

Cisco CallManager Administration
For Cisco IP Telephony Solutions

CISCO SYSTEMS

Call Pickup Configuration

[Add a New Call Pickup Number](#)
[Back to Find/List Call Pickup Numbers](#)

Call Pickup Number: New

Status: Ready

Call Pickup Number*

Description

Partition

* indicates required item

5. Répétez les étapes 2 à 4 pour créer autant de groupes d'intercept de la manière prescrite pour votre organisation.
6. Naviguez vers le DN (ligne) sur un téléphone IP sur lequel vous voulez un utilisateur puisse exécuter l'intercept d'appel, et sélectionner le groupe d'intercept que vous voulez que cette ligne l'utilise. (Dans ce cas, 2000 a été sélectionné.) **Remarque:** Si une ligne n'a pas un groupe d'interception d'appels associé avec elle, elle ne peut pas être utilisée pour l'intercept ou la prise d'appels de groupe d'appel.

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*
 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

[Configuration d'intercept et de prise d'appels de groupe d'appel \(Cisco CallManager 4.1\)](#)

L'intercept et la prise d'appels de groupe d'appel sont des fonctionnalités facultatives configurées par un administrateur système.

Pour le CallManager 4.1 les écrans de configuration sont un peu différents. Suivez ces étapes pour configurer l'intercept et la prise d'appels de groupe d'appel de la page d'administration de Cisco CallManager :

1. Choisissez l'intercept de caractéristique > d'appel.
2. Cliquez sur Add un nouveau nombre d'intercept d'appel.

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.

3. Écrivez le nom de groupe d'intrcpt qui utilisera l'intrcpt d'appel. Ceci sera assigné plus tard aux différents dn. Vous devez également entrer dans le nombre et la partition de routage de groupe d'intrcpt. **Remarque:** Vous pouvez également ajouter d'autres nombres d'intrcpt à ce groupe : trouvez-les et cliquez sur **Add au groupe d'intrcpt**.

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. Cliquez sur **Insert**. Maintenant vous devez associer le groupe d'interception d'appels aux dn de Téléphones IP.
5. Naviguez vers le DN (ligne) sur un téléphone IP sur lequel vous voulez un utilisateur puisse exécuter l'intrcpt d'appel, et sélectionner le groupe d'interception d'appels que vous voulez que cette ligne l'utilise. (Dans ce cas, EngineeringCallPickUp a été sélectionné.)

	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		< None > ▼	(View Details)
MLPP Alternate Party Setting		< None >	
Target (Destination)		CallPickup	
		7000_None	
		EngineeringCallPickup	

Exemples de scénarios

Comment prendre des appels dans votre propre groupe

L'intrcpt d'appel te permet pour prendre des appels entrant dans votre propre groupe. Dans ce cas, un groupe est n'importe quelle organisation des extensions de téléphone IP de Cisco, comme défini par votre administrateur système.

Quand un appel entrant est reçu sur une extension qui appartient au même groupe que celle de votre téléphone IP de Cisco, suivez ces étapes pour répondre à cet appel :

1. Allez le hors fonction-crochet sur n'importe quelle ligne qui a un groupe d'interception d'appels associé avec lui.
2. Appuyez sur la touche plus douce et puis la touche douce d'intrcpt.
3. Appuyez sur la touche douce de **réponse**.

Comment prendre les appels qui appartiennent à un autre groupe

La prise d'appels de groupe te permet pour répondre aux appels entrant qui sonnent sur un téléphone IP de Cisco qui appartient à un groupe d'intrcpt autre que vos propres moyens. Pour utiliser cette caractéristique vous devez connaître le nombre de groupe d'intrcpt auquel le téléphone de sonnerie appartient.

Quand un appel entrant est reçu sur une extension qui appartient à un groupe différent que cela de votre téléphone IP, suivez ces étapes pour répondre à cet appel :

1. Allez le hors fonction-crochet sur n'importe quelle ligne disponible apparence.

2. Appuyez sur la touche plus douce et puis la **touche de fonction GPickup**.
3. Composez le numéro de prise d'appels de groupe.
4. Appuyez sur la touche douce de **réponse**.

[Informations connexes](#)

- [Assistance technique concernant la technologie vocale](#)
- [Assistance concernant les produits vocaux et de communications unifiées](#)
- [Dépannage des problèmes de téléphonie IP Cisco](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)