

# Cisco CallManager を使用したコール ピックアップおよびグループ ピックアップ機能の設定と利用

## 目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[コール ピックアップおよびグループ コール ピックアップ設定 \( Cisco CallManager 3.3 \)](#)

[コール ピックアップおよびグループ コール ピックアップ設定 \( Cisco CallManager 4.0 \)](#)

[コール ピックアップおよびグループ コール ピックアップ設定 \( Cisco CallManager 4.1 \)](#)

[シナリオ例](#)

[自分のグループ内のコールをピックアップする方法](#)

[別のグループに属するコールをピックアップする方法](#)

[関連情報](#)

## 概要

コール ピックアップおよびグループ コール ピックアップは、ユーザ自身の電話以外の電話で呼び出し音が鳴った着信コールにユーザが応答できるようにする機能です。このドキュメントでは、コール ピックアップおよびグループ コール ピックアップ機能の設定方法と使用方法について説明しています。

この内容の詳細について調べるには、[www.cisco.com](http://www.cisco.com) にアクセスし、「*Call Pickup*」および「*Group Call Pickup Configuration*」で検索してください。

## 症状

コール ピックアップおよびグループ コール ピックアップを設定する場合に、次の症状が発生することがあります。

- 回線リスト メンバを呼び出す際にコール ピックアップが失敗する。 Cisco Bug ID [CSCsb12946](#) ( [登録ユーザ専用](#) ) および「[Cisco CallManager 4.x では、コール ピックアップまたはグループ ピックアップで回線グループのメンバからのコールのピックアップが行われない](#)」を参照してください。
- 外部/PSTN コールのコール ピックアップが散発的に失敗する。 Cisco Bug ID [CSCsb01536](#) ( [登録ユーザ専用](#) ) を参照してください。
- Pickup ソフト キーか Group Pickup ソフト キーを押して、グループ番号を入力した後、IP Phone がオンフックに戻り、折り返し電話をかけない。コール ピックアップグループを削

除して再作成してください。

- コールピックアップが断続的に失敗する。Cisco Bug ID [CSCsa66224](#) ( [登録ユーザ専用](#) ) を参照してください。
- コールピックアップがハント リストで失敗する。Cisco Bug ID [CSCsb42763](#) ( [登録ユーザ専用](#) ) を参照してください。
- CUCM 8.x でコールピックアップグループの動作が停止する。Cisco Bug ID [CSCtl86234](#) ( [登録ユーザ専用](#) ) を参照してください。

## [前提条件](#)

### [要件](#)

このドキュメントに関する固有の要件はありません。

### [使用するコンポーネント](#)

このドキュメントの情報は、Cisco CallManager リリース 3.x 以降に基づいています。

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな (デフォルト) 設定で作業を開始しています。ネットワークが稼働中の場合は、コマンドが及ぼす潜在的な影響を十分に理解しておく必要があります。

### [表記法](#)

ドキュメント表記の詳細は、『[シスコテクニカルティップスの表記法](#)』を参照してください。

## [コールピックアップおよびグループコールピックアップ設定 \( Cisco CallManager 3.3 \)](#)

コールピックアップおよびグループコールピックアップは、システム管理者により設定されるオプションの機能です。

次の手順に従い、Cisco CallManager Administration ページからコールピックアップおよびグループコールピックアップを設定します。

1. [Feature] > [Call Pickup] の順に選択します。
2. ピックアップグループに使用するディレクトリ番号 ( DN ) を入力し、必要に応じてそれをパーティションに割り当てます。Cisco CallManager がピックアップを行う際に DN をエミュレートできるように、この DN は一意である (他のデバイスでは使用されていない) 必要があります。

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. [Insert] をクリックします。
4. 手順 2 ~ 3 を繰り返して、組織に必要な数のピックアップグループを作成します。
5. ユーザがコールピックアップを実行できるようにする IP Phone で DN (回線) を参照し、この回線を使用するピックアップグループを選択します (この場合、2000 が選択されています)。注: 回線に関連付けられているコールピックアップグループが存在しない場合、その回線はコールピックアップやグループコールピックアップには使用できません。

## 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="&lt;None &gt;"/>
Forward Busy	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="&lt;None &gt;"/>
Forward No Answer	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="&lt;None &gt;"/>

Call Pickup Group

## コールピックアップおよびグループコールピックアップ設定 (Cisco CallManager 4.0)

コールピックアップおよびグループコールピックアップは、システム管理者により設定されるオプションの機能です。

次の手順に従い、Cisco CallManager Administration ページからコールピックアップおよびグループコールピックアップを設定します。

1. [Feature] > [Call Pickup] の順に選択します。
2. [Add a New Call Pickup Number] をクリックします。

The screenshot shows the 'Find and List Call Pickup Numbers' page in the Cisco CallManager Administration interface. The page has a dark blue header with navigation links: System, Route Plan, Service, Feature, Device, User, Application, and Help. Below the header is the Cisco CallManager Administration logo and the Cisco Systems logo. The main content area has a yellow background and displays the title 'Find and List Call Pickup Numbers' in red. A link 'Add a New Call Pickup Number' is visible in the top right. The page shows a search result: '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. There is also a 'Show 20 items per page' option and a note: 'To list all items, click Find without entering any search text.' At the bottom, it says 'No matching records'.

3. ピックアップグループに使用する DN を入力し、必要に応じてそれをパーティションに割り当てます。ピックアップが行われる際に Cisco CallManager が DN をエミュレートできるように、この DN は一意である（他のデバイスでは使用されていない）必要があります。このコールピックアップグループの説明も追加できます。
4. [Insert] をクリックします。

The screenshot shows the 'Call Pickup Configuration' page in the Cisco CallManager Administration interface. The page has the same dark blue header and logos as the previous screenshot. The main content area has a yellow background and displays the title 'Call Pickup Configuration' in red. A link 'Add a New Call Pickup Number' and a link 'Back to Find/List Call Pickup Numbers' are visible in the top right. The page shows a configuration form for a new call pickup number. The form has the following fields: 'Call Pickup Number: New', 'Status: Ready', an 'Insert' button, 'Call Pickup Number\*' with the value '2000', 'Description' with the value 'Finance group', and 'Partition' with a dropdown menu set to '< None >'. A note at the bottom says '\* indicates required item'.

5. 手順 2 ~ 4 を繰り返して、組織に必要な数のピックアップグループを作成します。
6. ユーザがコールピックアップを実行できるようにする IP Phone で DN (回線) を参照し、この回線を使用するピックアップグループを選択します（この場合、2000 が選択されています）。注: 回線に関連付けられているコールピックアップグループが存在しない場合、その回線はコールピックアップやグループコールピックアップには使用できません。

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

**Devices using this Directory Number**

SEP003094C2E306  
7960 (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=" &lt; None &gt;"/>
Forward Busy	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value=" &lt; None &gt;"/>
Forward No Answer	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value=" &lt; None &gt;"/>

Call Pickup Group

## コール ピックアップおよびグループ コール ピックアップ設定 ( Cisco CallManager 4.1 )

コール ピックアップおよびグループ コール ピックアップは、システム管理者により設定されるオプションの機能です。

CallManager 4.1 では、設定画面は少し異なります。次の手順に従い、Cisco CallManager Administration ページからコール ピックアップおよびグループ コール ピックアップを設定します。

1. [Feature] > [Call Pickup] の順に選択します。
2. [Add a New Call Pickup Number] をクリックします。

### 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. コールピックアップを使用するピックアップグループ名を入力します。これは、後で個々のDNに割り当てられます。また、ピックアップグループ番号およびルートパーティションの入力も必要です。注: このグループに他のピックアップ番号を追加することもできます。それらを検索して、[Add to Pickup Group] をクリックします。

## 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. [Insert] をクリックします。ここで、コールピックアップグループをIP PhoneのDNに関連付ける必要があります。
5. ユーザがコールピックアップを実行できるようにするIP PhoneでDN(回線)を参照し、この回線を使用するコールピックアップグループを選択します(この場合、EngineeringCallPickUpが選択されています)。

	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="&lt; None &gt;"/>	<a href="#">(View Details)</a>
MLPP Alternate Party Setting		<input type="text" value="&lt; None &gt;"/>	
Target (Destination)		<input type="text" value="CallPickup"/> <input type="text" value="7000_None"/> <input type="text" value="EngineeringCallPickup"/>	

## シナリオ例

### 自分のグループ内のコールをピックアップする方法

コールピックアップを使用すると、自身のグループ内の着信コールをピックアップできます。この場合、グループとは、システム管理者により定義された Cisco IP Phone の内線番号をまとめたものです。

着信コールが、自身の Cisco IP Phone のグループと同じグループに属する内線番号上で受信された場合、次の手順に従って、そのコールに応答します。

1. コールピックアップグループが関連付けられているすべての回線でオフフックにします。
2. **More** ソフトキーを押してから、**Pickup** ソフトキーを押します。
3. **Answer** ソフトキーを押します。

### 別のグループに属するコールをピックアップする方法

グループコールピックアップを使用すると、独自のピックアップグループ以外のピックアップグループに属する Cisco IP Phone で呼び出し音が鳴る着信コールに応答できます。この機能を使用するには、呼び出し音が鳴る電話が属するピックアップグループ番号を知っておく必要があります。

着信コールが、自身の IP Phone のグループとは異なるグループに属する内線番号上で受信された場合、次の手順に従って、そのコールに応答します。

1. すべての使用可能なライン アピアランスをオフフックにします。
2. **More** ソフトキーを押してから、**GPickup** ソフトキーを押します。

3. グループ コール ピックアップ 番号をダイヤルします。
4. Answer ソフトキーを押します。

## 関連情報

- [音声に関する技術サポート](#)
- [音声とユニファイド コミュニケーションに関する製品サポート](#)
- [Cisco IP Telephony のトラブルシューティング](#)
- [テクニカルサポートとドキュメント - Cisco Systems](#)