



コールバック

- コールバックの概要 (1 ページ)
- コールバックの前提条件 (2 ページ)
- コールバックの設定タスクフロー (2 ページ)
- コールバックの連携動作 (8 ページ)
- コールバックの制約事項 (10 ページ)
- コールバックのトラブルシューティング (10 ページ)

コールバックの概要

コールバック機能により、話中の内線番号がコールを受信できるようになった時点で通知を受信できます。

電話と同じ Unified Communications Manager クラスタ内にある接続先の電話、または QSIG トランクまたは QSIG 対応クラスタ間トランクを介したリモート Private Integrated Network Exchange (PINX) にある接続先の電話のコールバックをアクティブにできます。

コールバック通知を受信するには、話中音またはリングバック トーンが再生されている間に [コールバック (CallBak)] ソフトキーまたは機能ボタンを押します。リオーダー音の再生中にコールバックをアクティブにできます。リオーダー音は、「応答なし」タイマーが期限切れになると再生されます。

一時停止/再開

コールバック機能により、コールバックを発信したユーザが話中の場合にコール完了サービスを一時停止できます。発信元ユーザが利用可能になると、そのユーザに対してコール完了サービスが再開されます。



(注) コールバックでは、クラスタ間トランクと、クラスタ間 QSIG トランクまたは QSIG 対応クラスタ間トランクの両方で、コールバック一時停止/コールバック再開の通知がサポートされています。

コールバックの前提条件

コールバック機能を使用するには、接続先の電話が次のいずれかの場所に配置されている必要があります。

- ユーザの電話機と同じ Unified Communications Manager クラスタ内
- リモート PINX over QSIG トランク上
- リモート PINX over QSIG 対応クラスタ間トランク上

英語以外の電話ロケールまたは国別のトーンを使用する場合は、ロケールをインストールする必要があります。

- コールバック機能をサポートするデバイスは次のとおりです。
 - Cisco Unified IP Phone 6900、7900、8900、および 9900 シリーズ（6901 と 6911 を除く）
 - Cisco IP 電話 7800 および 8800 シリーズ
 - Cisco VGC Phone（Cisco VG248 ゲートウェイを使用）
 - Cisco アナログ電話アダプタ（ATA）186 および 188
 - Cisco VG224 エンドポイントの Busy Subscriber
 - Cisco VG224 エンドポイントの No Answer
- サポートされている電話にコールを転送する CTI ルート ポイント

コールバックの設定タスク フロー

電話でソフトキーとボタンのどちらがサポートされているかに応じて、いずれかのタスク フローを完了します。

次の表を使用して、コールバック対応 IP フォンで [コールバック (CallBack)] ソフトキーまたはボタンのどちらを設定するかを判別します。

表 1: コールバック ソフトキーとボタンを使用する Cisco IP 電話

| Cisco 電話モデル | コールバックソフトキー | コールバック ボタン |
|---------------------------------------------------|-------------|------------|
| Cisco Unified IP Phone 6900 シリーズ（6901 と 6911 を除く） | X | X |
| Cisco Unified IP Phone 7900 シリーズ | X | |
| Cisco IP 電話 7800 および 8800 シリーズ | X | X |

| Cisco 電話モデル | コールバックソフトキー | コールバック ボタン |
|----------------------------------|-------------|------------|
| Cisco Unified IP Phone 8900 シリーズ | X | X |
| Cisco Unified IP Phone 9900 シリーズ | X | X |
| Cisco IP Communicator | X | |

始める前に

- コールバックの前提条件 (2 ページ) を確認してください。

手順

| | コマンドまたはアクション | 目的 |
|---------------|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| Step 1 | コールバック用のソフトキー テンプレートの設定 (3 ページ) | [コールバック (CallBack)] ソフトキーをテンプレートに追加し、共通デバイス設定または電話機を使用してソフトキーを設定するには、この手順を実行します。 |
| Step 2 | [コールバック (CallBack)] ボタンの設定 (7 ページ) | 電話機に [コールバック (CallBack)] ボタンを追加して設定するには、この手順を実行します。 |

コールバック用のソフトキー テンプレートの設定

CallBack ソフトキーには次のコール状態があります。

- オンフック (On Hook)
- 発信 (Ring Out)
- 接続転送 (Connected Transfer)

以下の手順を使用して、CallBack ソフトキーを使用できるようにします。

始める前に

電話機がコールバックをサポートしていることを確認します。

手順

- Step 1** [Cisco Unified CM 管理 (Cisco Unified CM Administration)] から、以下を選択します。[デバイス (Device)] > [デバイスの設定 (Device Settings)] > [ソフトキー テンプレート (Softkey Template)]。

- Step 2** 新しいソフトキー テンプレートを作成するには、この手順を実行します。それ以外の場合は、次のステップに進みます。
- [新規追加] をクリックします。
 - デフォルトのテンプレートを選択して、[コピー (Copy)] をクリックします。
 - [ソフトキーテンプレート名 (Softkey Template Name)] フィールドに、テンプレートの新しい名前を入力します。
 - [保存] をクリックします。
- Step 3** 既存のテンプレートにソフトキーを追加するには、次の手順を実行します。
- [検索 (Find)] をクリックして、検索条件を入力します。
 - 必要な既存のテンプレートを選択します。
- Step 4** [デフォルト ソフトキーテンプレート (Default Softkey Template)] チェックボックスをオンにし、このソフトキー テンプレートをデフォルトのソフトキー テンプレートとして指定します。
- (注) あるソフトキーテンプレートをデフォルトのソフトキーテンプレートとして指定した場合、先にデフォルトの指定を解除してからでないと、そのテンプレートは削除することができません。
- Step 5** 右上隅にある [関連リンク (Related Links)] ドロップダウン リストから [ソフトキー レイアウトの設定 (Configure Softkey Layout)] を選択し、[移動 (Go)] をクリックします。
- Step 6** [設定するコール状態の選択 (Select a Call State to Configure)] ドロップダウン リストから、ソフトキーに表示するコール状態を選択します。
- Step 7** [選択されていないソフトキー (Unselected Softkeys)] リストから追加するソフトキーを選択し、右矢印をクリックして [選択されたソフトキー (Selected Softkeys)] リストにそのソフトキーを移動します。新しいソフトキーの位置を変更するには、上矢印と下矢印を使用します。
- Step 8** 追加のコール状態でのソフトキーを表示するには、前述のステップを繰り返します。
- Step 9** [保存] をクリックします。
- Step 10** 次のいずれかの操作を実行します。
- すでにデバイスに関連付けられているテンプレートを変更した場合は、[設定の適用 (Apply Config)] をクリックしてデバイスを再起動します。
 - 新しいソフトキー テンプレートを作成した場合は、そのテンプレートをデバイスに関連付けた後にデバイスを再起動します。詳細については、「共通デバイス設定へのソフトキー テンプレートの追加」と「電話機のセクションとソフトキー テンプレートの関連付け」を参照してください。

次のタスク

次のいずれかの手順を実行します。

- [共通デバイス設定とコールバック ソフトキー テンプレートの関連付け \(5 ページ\)](#)
- [電話機とコールバック ソフトキー テンプレートの関連付け \(6 ページ\)](#)

共通デバイス設定とコールバック ソフトキー テンプレートの関連付け

(オプション) ソフトキー テンプレートを電話機に関連付ける方法は2つあります。

- ソフトキー テンプレートを [電話の設定 (Phone Configuration)] に追加します。
- ソフトキー テンプレートを共通デバイス設定に追加します。

ここに示す手順では、ソフトキー テンプレートを共通デバイス設定に関連付ける方法について説明します。システムが共通デバイス設定を使用して設定オプションを電話機に適用する場合は、この手順に従ってください。これは、電話機でソフトキーテンプレートを使用できるようにする際に、最も一般的に使用されている方法です。

別の方法を使用するには、「電話機とコールバック ソフトキー テンプレートの関連付け (6 ページ)」を参照してください。

手順

| | コマンドまたはアクション | 目的 |
|---------------|------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| Step 1 | 共通デバイス設定へのコールバック ソフトキー テンプレートの追加 (5 ページ) | 共通デバイス設定にコールバック ソフトキー テンプレートを追加するには、次の手順を実行します。 |
| Step 2 | 電話機と共通デバイス設定の関連付け (6 ページ) | コールバック ソフトキーの共通デバイス設定を電話にリンクするには、次の手順を実行します。 |

共通デバイス設定へのコールバック ソフトキー テンプレートの追加

手順

- Step 1** [Cisco Unified CM 管理 (Cisco Unified CM Administration)] から、以下を選択します。[デバイス (Device)] > [デバイスの設定 (Device Settings)] > [共通デバイス設定 (Common Device Configuration)] を選択します。
- Step 2** 新しい共通デバイス設定を作成し、それにソフトキー テンプレートを関連付けるには、この手順を実行します。それ以外の場合は、次のステップに進みます。
 - a) [新規追加] をクリックします。
 - b) [名前 (Name)] フィールドに、共通デバイス設定の名前を入力します。
 - c) [保存] をクリックします。
- Step 3** 既存の共通デバイス設定にソフトキー テンプレートを追加するには、次の手順を実行します。
 - a) [検索 (Find)] をクリックして、検索条件を入力します。
 - b) 既存の共通デバイス設定をクリックします。
- Step 4** [ソフトキーテンプレート (Softkey Template)] ドロップダウンリストで、使用可能にするソフトキーが含まれているソフトキー テンプレートを選択します。

- Step 5** [保存] をクリックします。
- Step 6** 次のいずれかの操作を実行します。
- すでにデバイスに関連付けられている共通デバイス設定を変更した場合は、[設定の適用 (Apply Config)] をクリックしてデバイスを再起動します。
 - 新しい共通デバイス設定を作成してその設定をデバイスに関連付けた後に、デバイスを再起動します。
-

電話機と共通デバイス設定の関連付け

手順

- Step 1** [Cisco Unified CM 管理 (Cisco Unified CM Administration)] から、以下を選択します。[デバイス (Device)] > [電話 (Phone)]。
- Step 2** [検索 (Find)] をクリックし、ソフトキーテンプレートを追加する電話デバイスを選択します。
- Step 3** [共通デバイス設定 (Common Device Configuration)] ドロップダウンリストから、新しいソフトキーテンプレートが含まれている共通デバイス設定を選択します。
- Step 4** [保存] をクリックします。
- Step 5** [リセット (Reset)] をクリックして、電話機の設定を更新します。
-

電話機とコールバック ソフトキー テンプレートの関連付け

オプション: ソフトキーテンプレートと共通デバイス設定を関連付けるための代替手段、つまり共通デバイス設定との連携のために、次の手順を使用します。ソフトキーテンプレートを適用して、共通デバイス設定での割り当てや、他のデフォルトのソフトキーの割り当てを上書きする必要がある場合は、次の手順を共通デバイス設定と共に使用します。

手順

- Step 1** [Cisco Unified CM 管理 (Cisco Unified CM Administration)] から、以下を選択します。[デバイス (Device)] > [電話 (Phone)]。
- Step 2** [検索 (Find)] をクリックして、ソフトキーテンプレートを追加する電話を選択します。
- Step 3** [ソフトキーテンプレート (Softkey Template)] ドロップダウンリストから、新しいソフトキーが含まれているテンプレートを選択します。
- Step 4** [保存 (Save)] をクリックします。
- Step 5** [リセット (Reset)] を押して、電話機の設定を更新します。
-

[コールバック (CallBack)] ボタンの設定

この項の手順では、[コールバック (CallBack)] ボタンを設定する方法を説明します。

手順

| | コマンドまたはアクション | 目的 |
|---------------|-------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| Step 1 | コールバックの電話ボタンテンプレートの設定 (7 ページ) | [コールバック (CallBack)] ボタン機能を回線または短縮ダイヤル キーに割り当てるには、次の手順を実行します。 |
| Step 2 | 電話機とボタンテンプレートの関連付け (8 ページ) | 電話の [コールバック (CallBack)] ボタンを設定するには、次の手順を実行します。 |

コールバックの電話ボタンテンプレートの設定

回線または短縮ダイヤル キーに機能を割り当てるには、次の手順に従います。

手順

- Step 1** [Cisco Unified CM 管理 (Cisco Unified CM Administration)] から、以下を選択します。[デバイス (Device)] > [デバイスの設定 (Device Settings)] > [電話ボタンテンプレート (Phone button template)] の順に選択します。
- Step 2** [検索 (Find)] をクリックして、サポートされる電話テンプレートのリストを表示します。
- Step 3** 新しい電話ボタンテンプレートを作成する場合は、この手順を実行します。それ以外の場合は、次のステップに進みます。
- 電話機モデルのデフォルトのテンプレートを選択し、[コピー (Copy)] をクリックします。
 - [電話ボタンテンプレート情報 (Phone Button Templates Information)] フィールドに、テンプレートの新しい名前を入力します。
 - [保存] をクリックします。
- Step 4** 既存のテンプレートに電話ボタンを追加するには、次の手順を実行します。
- [検索 (Find)] をクリックして、検索条件を入力します。
 - 既存のテンプレートを選択します。
- Step 5** [回線 (Line)] ドロップダウン リストから、テンプレートに追加する機能を選択します。
- Step 6** [保存] をクリックします。
- Step 7** 次のいずれかの操作を実行します。
- すでにデバイスに関連付けられているテンプレートを変更した場合は、[設定の適用 (Apply Config)] をクリックしてデバイスを再起動します。

- 新しいソフトキーテンプレートを作成した場合は、そのテンプレートをデバイスに関連付けた後にデバイスを再起動します。

電話機とボタンテンプレートの関連付け

手順

- Step 1** [Cisco Unified CM 管理 (Cisco Unified CM Administration)] から、以下を選択します。[デバイス (Device)] > [電話 (Phone)]。
- Step 2** [検索 (Find)] をクリックして、設定済みの電話のリストを表示します。
- Step 3** 電話ボタンテンプレートを追加する電話を選択します。
- Step 4** [電話ボタンテンプレート (Phone Button Template)] ドロップダウンリストで、新しい機能ボタンが含まれる電話ボタンテンプレートを選択します。
- Step 5** [保存] をクリックします。
電話の設定を更新するには[リセット (Reset)] を押すというメッセージ付きのダイアログボックスが表示されます。

コールバックの連携動作

| 機能 | データのやり取り |
|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 通話転送 | コールバック通知画面から発信したコールは、着信側DNで設定されている通話転送の設定値をすべて上書きします。コールバックリコールタイマーが期限切れになる前にコールを発信する必要があります。このようにしないと、コールは通話転送の設定値を上書きしません。 |
| SIPを実行する電話でのコールバック通知 | <p>Cisco Unified IP Phone 7960 と 7940 のみ、コールバック通知の動作が異なります。その他のすべてのSIP電話とすべてのSCCP電話では、オンフック通知とオフフック通知がサポートされています。</p> <p>Unified Communications Manager が、SIP 7960 または 7940 電話で回線が使用可能になったことを認識する唯一の方法は、Unified Communications Manager が電話から受信する SIP INVITE メッセージをモニタすることです。電話から Unified Communications Manager に SIP INVITE が送信され、電話がオンフックになると、Unified Communications Manager は音声およびコールバック通知画面を Cisco Unified IP Phone 7960 および 7940 (SIP) ユーザに送信します。</p> |

| 機能 | データのやり取り |
|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| サイレント (DND) | <p>コールバックは、発信側または着信側で [DND 拒否 (DND-Reject)] が [オフ (Off)] に設定されている場合は通常どおりに機能します。 [DND 拒否 (DND-Reject)] が [オン (On)] に設定されている場合にのみ、動作が異なります。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 発信側で [DND 拒否 (DND-Reject)] がオンである: ユーザ A がユーザ B に対してコールを発信し、コールバックを起動します。ユーザ A は DND-R になります。ユーザ B が利用可能になった後でも、ユーザ A のコールバック通知が引き続き表示されます。つまり DND ステータスに関係なく、他の参加者が利用可能であるかどうかユーザに通知されます。 • 着信側で [DND 拒否 (DND-Reject)] がオンである: ユーザ A がユーザ B にコールを発信し、ユーザ B は [DND 拒否 (DND-Reject)] を [オン (On)] に設定しています。ユーザ A にはファストビジー音が聞こえます。ユーザ A はビジー エンドポイントでコールバックを開始できます。ユーザ B が [DND 拒否 (DND-Reject)] であり、オフフックになってからオンフックになると、ユーザ A は「ユーザ B と通話できますがユーザ B は DND-R です (User B is available now but on DND-R)」という通知を受け取ります。「」ユーザ A がキャンセルしない場合、ユーザ B が [DND 拒否 (DND-Reject)] を [オフ (Off)] に設定するまで、コールバックにより引き続きユーザ B がモニタされます。 |
| Cisco Extension Mobility | <p>Cisco エクステンションモビリティユーザがログインまたはログアウトすると、コールバックに関連付けられているアクティブコールの完了はすべて自動的にキャンセルされます。コールバックが着信側の電話からアクティブにされた後で、システムからこの着信側の電話が削除される場合、発信者が [ダイヤル (Dial)] ソフトキーを押すと、リオーダー音が聞こえます。ユーザはコールバックをキャンセルまたは再度アクティブにできます。</p> |

コールバックの制約事項

| 機能 | 制約事項 |
|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CUBE 間のビデオを使用したコールバック | Qsig 対応 SIP トランクを使用して CUBE 経由で接続されている2つのユニファイド CM クラスタ間でコールが発信されると、コールバック機能はビデオコールに対して機能しません。詳細については、CSCun46243 を参照してください。 |
| SIP トランク | コールバックは SIP トランクではサポートされていませんが、QSIG 対応 SIP トランクではサポートされています。 |
| 発信側または着信側の名前と番号でサポートされている文字 | コールバックでは、発信側と着信側の名前と番号に、スペースと 0 から 9 までの数字がサポートされています。コールバックを使用する場合、発信側と着信側の名前と番号にはシャープ記号 (#) やアスタリスク (*) は使用できません。 |
| ボイスメール | すべてのコールをボイスメッセージングシステムに転送する場合、コールバックをアクティブにすることはできません。 |

コールバックのトラブルシューティング

このセクションでは、さまざまなシナリオでの問題、考えられる原因、および解決策と、コールバックについて IP Phone に表示されるエラー メッセージについて説明します。

[コールバック (CallBack)] ソフトキーを押してからコールバックが発生するまでの間の電話のプラグの取り外し/リセット

問題

[コールバック (CallBack)] ソフトキーを押してから、コールバックがアクティブになる前に電話のプラグを抜くかリセットしました。

考えられる原因

Unified Communications Manager コールバック アクティベーションをキャンセルします。

ソリューション

発信者の電話を登録すると、リセット後、発信者の電話には [コールバックのアクティベーション (Call Back activation)] ウィンドウは表示されません。アクティブなコールバック サービスを表示するには、[コールバック (CallBack)] ソフトキーを押す必要があります。電話にコールバック通知が発生します。

発信者が対応可能通知に気付かずに電話機をリセットする

問題

クラスタ内コールバックまたはクラスタ間コールバックのシナリオで、発信者が対応不可のユーザ（ユーザ B とする）に対してコールバックを開始しました。ユーザ B が対応可能になると、発信側の電話機に对应可能通知画面が表示されます。発信者が何らかの理由で対応可能通知に気付かず、電話機がリセットされました。

たとえば、発信者が別のユーザ（ユーザ C とする）に連絡し、ユーザ C が通話中だったため[コールバック（CallBack）]ソフトキーを押します。発信側の電話機に置換/保持画面が表示されますが、ユーザ B の対応可能通知がすでに発生したことが画面に示されません。

考えられる原因

ユーザが電話機をリセットしました。

ソリューション

電話機のリセット後、アクティブなコール中でないときに電話機のコールバック通知を確認します。[折返し（Callback）]ソフトキーを押します。

コールバックのエラーメッセージ

ここでは、IP フォンの画面に表示されるエラーメッセージについて説明します。

コールバックがアクティブでない

問題

次のエラーメッセージが表示されます。

```
CallBack is not active. Press Exit to quit this screen.
```

考えられる原因

ユーザがアイドル状態で[コールバック（Callback）]ソフトキーを押しました。

ソリューション

エラーメッセージで指定された推奨アクションを実行してください。

コールバックがすでにアクティブになっている

問題

次のエラーメッセージが表示されます。

```
CallBack is already active on xxxx. Press OK to activate on yyyy. Press Exit to quit this screen.
```

考えられる原因

ユーザがコールバックをアクティブにしようとしたのですが、すでにアクティブになっています。

問題

エラー メッセージで指定された推奨アクションを実行してください。

コールバックをアクティブにできない

問題

次のエラー メッセージが表示されます。

```
CallBack cannot be activated for xxxx.
```

考えられる原因

ユーザがコールバックをアクティブにしようとしたときに、Unified Communications Manager データベースで内線番号が使用できないか、接続先への QSIG ルートが存在せず（つまり、内線番号が非 QSIG トランク経由で接続されたリモート プロキシに属している）、データベース内で内線番号が見つかりません。

ソリューション

ユーザが再試行する必要があります。または、管理者が Cisco Unified CM Administration に電話番号を追加する必要があります。

キーがアクティブではありません

問題

コール中に、[コールバック (CallBack)] ソフトキーが電話に表示され、ユーザは電話が鳴る前に [コールバック (CallBack)] ソフトキーを押します。ですが、電話に以下のエラー メッセージが表示されます。

```
Key Not Active
```

考えられる原因

ユーザが [折返し (Callback)] ソフトキーを押すタイミングが適切でない可能性があります。

ソリューション

ユーザは呼び出し音またはビジー信号を聞いたあとで [折返し (Callback)] ソフトキーを押す必要があります。間違ったタイミングでソフトキーを押すと、電話機にエラー メッセージが表示されることがあります。