



인터콤

- 인터콤 개요, 1 페이지
- 인터콤 사전 요건, 2 페이지
- 인터콤 구성 작업 흐름, 2 페이지
- 인터콤 상호 작용, 5 페이지
- 인터콤 제한 사항, 7 페이지
- 인터콤 문제 해결, 8 페이지

인터콤 개요

인터콤은 기존 회선과 단축 다이얼 기능이 결합되어 있는 일종의 전화 회선입니다. 인터콤 회선을 통해 사용자는 단방향 오디오 킷속말에 자동으로 응답하는 다른 사용자의 인터콤 회선에 전화를 걸 수 있습니다. 그러면 수신자는 킷속말 통화를 확인하고 양방향 인터콤 통화를 시작할 수 있습니다.

사용자는 인터콤 회선을 사용하여 인터콤 파티션의 다른 인터콤 회선으로 전화를 걸거나, 인터콤 파티션 외부의 인터콤 회선을 대상으로 회선을 미리 구성할 수 있습니다.

인터콤을 통해 사용자는 미리 정의된 대상으로 전화를 걸 수 있습니다. 착신 대상은 음소거를 활성화한 상태로 스피커폰 모드에서 자동 응답합니다. 이렇게 하면 개시자와 대상 간에 단방향 음성 경로가 설정되므로 개시자는 착신자가 통화 중이거나 유희 상태인 경우에도 간단한 메시지를 전달할 수 있습니다.

인터콤 전화를 자동으로 받을 때 착신자의 음성이 발신자에게 반환되지 않도록 하기 위해 **Unified Communications Manager**는 킷속말 인터콤 기능을 구현합니다. 킷속말 인터콤은 발신자와 착신자 사이에 단방향 오디오만 있음을 의미합니다. 착신자가 발신자와 대화하려면 수동으로 키를 눌러야 합니다.

자동 응답 신호음이 들리면 송신자와 수신자 모두에 대해 킷속말 인터콤 상태가 시작되었음을 나타냅니다.

인터콤 및 기본 디바이스

각 인터콤 회선을 사용하려면 기본 디바이스가 필요합니다. 인터콤 회선은 지정된 기본 디바이스에만 표시됩니다.

관리자가 인터콤 회선을 디바이스에 할당하면 시스템에서 그 디바이스를 인터콤 회선의 기본 디바이스로 설정합니다(이전에 설정되지 않은 경우). 관리자는 인터콤 회선의 기본 디바이스를 수정할 수 있습니다. 관리자가 기본 디바이스를 다른 디바이스로 변경하면 인터콤 회선이 여전히 원래 디바이스에 할당되어 있는 경우에도 인터콤 회선이 원래 디바이스에서 제거됩니다.

인터콤 회선을 디바이스 프로파일에 할당할 수 있습니다. 사용자가 디바이스 프로파일을 사용하여 인터콤 회선의 기본 디바이스와 일치하는 기본 디바이스에 로그인하는 경우에만 인터콤 회선을 사용할 수 있습니다. 그렇지 않으면, 사용자가 로그인할 때 인터콤 회선이 표시되지 않습니다.

인터콤 사전 요건

인터콤 기능을 위한 시스템 요구 사항은 다음과 같습니다.

- Cisco Unified IP Phone 펌웨어 릴리스 8.3(1) 이상

인터콤 구성 작업 흐름

시작하기 전에

- [인터콤 사전 요건, 2 페이지](#)를 검토합니다.

프로시저

	명령 또는 동작	목적
단계 1	인터콤 파티션 구성, 2 페이지	새 인터콤 파티션을 추가하거나 기존 파티션을 구성합니다.
단계 2	인터콤 발신 검색 공간 구성, 3 페이지	새 인터콤 발신 검색 공간을 추가합니다.
단계 3	인터콤 변환 패턴 구성, 4 페이지	새 인터콤 변환 패턴을 추가하거나 기존 인터콤 변환 패턴을 구성합니다.
단계 4	인터콤 디렉터리 번호 구성, 4 페이지	인터콤 디렉터리 번호를 추가하거나 업데이트합니다.
단계 5	인터콤 회선 및 단축 다이얼 구성, 5 페이지	인터콤 회선 및 단축 다이얼을 구성합니다.

인터콤 파티션 구성

시작하기 전에

특정 릴리스 및 디바이스 팩에 대해 전화기 모델이 인터콤 기능을 지원하는 확인하십시오. [전화기 기능 목록 생성](#)

-
- 단계 1 Cisco Unified CM 관리에서 다음을 선택합니다 통화 라우팅 > 인터콤 > 인터콤 경로 파티션.
인터콤 파티션 패턴 찾기 및 나열 창이 나타납니다.
 - 단계 2 새로 추가를 클릭합니다.
새 인터콤 파티션 추가 창이 나타납니다.
 - 단계 3 인터콤 파티션 정보 섹션의 이름 상자에, 추가할 인터콤 파티션의 이름 및 설명을 입력합니다.
참고 여러 파티션을 입력하려면 각 파티션 항목마다 하나의 회선을 사용합니다. 최대 75개의 파티션을 입력할 수 있습니다. 이름과 설명으로 최대 총 1,475자를 사용할 수 있습니다. 파티션 이름은 50자를 초과할 수 없습니다. 각 줄에서 쉼표(,)를 사용하여 파티션 이름과 설명을 구분하십시오. 설명을 입력하지 않으면 Unified Communications Manager에서 파티션 이름을 설명으로 사용합니다.
 - 단계 4 저장을 클릭합니다.
 - 단계 5 구성할 파티션을 찾습니다.
인터콤 파티션 구성 창이 표시됩니다.
 - 단계 6 [인터콤 파티션 구성] 필드 영역에서 필드를 구성합니다. 필드 및 해당 구성 옵션에 대한 자세한 내용은 온라인 도움말을 참조하십시오.
 - 단계 7 저장을 클릭합니다.
인터콤 파티션 구성 창이 나타납니다.
 - 단계 8 설정을 적절히 입력합니다. 인터콤 파티션 구성 매개 변수에 대한 자세한 내용은 온라인 도움말을 참조하십시오.
 - 단계 9 저장을 클릭합니다.
 - 단계 10 구성 적용을 클릭합니다.
-

인터콤 발신 검색 공간 구성

시작하기 전에

[인터콤 파티션 구성, 2 페이지](#)

-
- 단계 1 메뉴 모음에서 통화 라우팅 > 인터콤 > 인터콤 발신 검색 공간을 선택합니다.
 - 단계 2 새로 추가를 클릭합니다.
 - 단계 3 [인터콤 발신 검색 공간] 필드 영역에서 필드를 구성합니다. 필드 및 관련 구성 옵션에 대한 자세한 내용은 온라인 도움말을 참조하십시오.
 - 단계 4 저장을 클릭합니다.
-

인터콤 변환 패턴 구성

시작하기 전에

[인터콤 발신 검색 공간 구성, 3 페이지](#)

단계 1 통화 라우팅 > 인터콤 > 인터콤 변환 패턴을 선택합니다.

인터콤 변환 패턴 찾기 및 나열 창이 나타납니다.

단계 2 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

- 기존 인터콤 변환 패턴을 복사하려면 구성할 파티션을 찾아 복사할 인터콤 변환 패턴 옆에 있는 복사 버튼을 클릭합니다.
- 새 인터콤 변환 패턴을 추가하려면 새로 추가를 클릭합니다.

단계 3 [인터콤 변환 패턴 구성] 필드 영역에서 필드를 구성합니다. 필드 및 관련 구성 옵션에 대한 자세한 내용은 온라인 도움말을 참조하십시오.

단계 4 저장을 클릭합니다.

선택한 파티션, 경로 패턴 및 번호 지정 플랜 조합을 사용하는 인터콤 변환 패턴이 고유한지 확인합니다. 중복 항목을 나타내는 오류 메시지가 표시되는 경우 경로 패턴이나 hunt 파일럿, 변환 패턴, 디렉터리 번호, 통화 지정 보류 번호, 통화 당겨 받기 번호 또는 Meet-Me 구성 창을 확인합니다.

인터콤 변환 패턴 구성 창에는 새로 구성된 인터콤 변환 패턴이 표시됩니다.

인터콤 디렉터리 번호 구성

인터콤 디렉터리 번호에 패턴을 할당할 수 있습니다(예: 352XX). 패턴을 인터콤 디렉터리 번호에 할당할 때 사용자가 혼동되지 않게하려면 텍스트 또는 숫자를 인터콤 DN 구성 필드, 회선 텍스트 레이블, 표시(내부 발신자 ID) 및 외부 전화 번호 마스크를 추가합니다. 이러한 필드는 인터콤 디렉터리 번호를 추가하고 인터콤 디렉터리 번호를 전화기와 연결한 경우에만 인터콤 디렉터리 번호에 표시됩니다.

예를 들어 사용자 이름을 회선 텍스트 레이블 및 내부 발신자 ID에 추가하고 외부 회선 번호를 외부 번호 마스크에 추가한다고 가정합니다. 그러면 발신 정보가 표시될 때 352XX가 아니라 John Chan으로 표시됩니다.

단계 1 통화 라우팅 > 인터콤 > 인터콤 디렉터리 번호를 선택합니다.

인터콤 디렉터리 번호 찾기 및 나열 창이 표시됩니다.

단계 2 특정 인터콤 디렉터리 번호를 찾으려면 검색 조건을 입력하고 찾기를 클릭합니다.

검색 조건과 일치하는 인터콤 디렉터리 번호 목록이 표시됩니다.

단계 3 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

- a) 인터콤 디렉터리 번호를 추가하려면 새로 추가 버튼을 클릭합니다.
- b) 인터콤 디렉터리 번호를 업데이트하려면 업데이트할 인터콤 디렉터리 번호를 클릭합니다.

인터콤 디렉터리 번호 구성 창이 표시됩니다.

단계 4 [인터콤 디렉터리 번호 구성] 필드 영역에서 필드를 구성합니다. 필드 및 관련 구성 옵션에 대한 자세한 내용은 온라인 도움말을 참조하십시오.

단계 5 저장을 클릭합니다.

단계 6 구성 적용을 클릭합니다.

단계 7 전화 재설정을 클릭합니다.

단계 8 디바이스를 재시작합니다.

다시 시작하는 동안 게이트웨이의 전화가 끊어질 수 있습니다.

인터콤 회선 및 단축 다이얼 구성

시작하기 전에

[인터콤 디렉터리 번호 구성, 4 페이지](#)

단계 1 디바이스 > 디바이스 설정 > 전화기 버튼 템플릿을 선택하고 기존 전화기 버튼 템플릿에 인터콤 회선을 추가하거나 새 템플릿을 만듭니다.

참고 인터콤 회선은 기본 회선으로 구성할 수 없습니다.

단계 2 버튼 정보 영역의 기능 드롭다운 목록에서 인터콤을 선택합니다.

단계 3 버튼 정보 영역의 기능 드롭다운 목록에서 단축 다이얼을 선택합니다.

참고 미리 정의된 대상(바로 호출)을 사용하는 인터콤 회선을 구성하여 빠른 액세스를 지원할 수 있습니다.

단계 4 저장을 클릭합니다.

단계 5 구성 적용을 클릭합니다.

인터콤 상호 작용

기능	상호 작용
벌크 관리 도구	Unified Communications Manager 관리자는 벌크 관리 도구를 사용하여 사용자를 개별적으로 추가하는 대신 여러 인터콤 사용자를 한 번에 추가할 수 있습니다. 자세한 내용은 Cisco 통합 커뮤니케이션 매니저 벌크 관리 지침서 를 참조하십시오.

기능	상호 작용
참여	인터콤 대상이 참여 대상인 경우에도 Cisco Unified IP Phone은 컷속말 인터콤을 지원할 수 있습니다. 대상 발신자가 인터콤 버튼을 눌러 인터콤 발신자와 대화하려고 하면 원래 통화가 보류되고 참여 개시자가 해제됩니다.
방해사절(DND)	대상 전화기에서 인터콤 통화가 DND를 무시합니다.
통화 유지	통화가 유지된 경우 최종 사용자는 전화기가 Unified Communications Manager에 등록되기 전에 통화를 끊어야 합니다. 인터콤 회선이 컷속말 모드인 경우 일방 미디어를 나타내며, 종료 측에는 사용자가 전혀 없을 수 있습니다. 따라서, 토크백 모드의 인터콤 통화만 유지됩니다. (컷속말 인터콤은 유지되지 않습니다.)
Cisco Unified Survivable Remote Site Telephony(SRST)	Cisco Unified IP Phone에 SRST를 등록할 경우 전화기가 인터콤 회선을 등록하지 않습니다. 따라서 전화기에 SRST를 등록하면 이 기능을 사용할 수 없습니다.
Cisco Unified Communications Manager Assistant	Unified Communications Manager Assistant 구성 마법사를 사용하면 Cisco Unified Communications Manager Assistant 구성 시간이 더 적게 소요되고 오류를 제거할 수 있습니다. 관리자가 구성 마법사를 성공적으로 실행하고 완료하면 파티션, 발신 검색 공간, 라우트 포인트 및 변환 패턴이 자동으로 생성됩니다.
CTI	CTI/JTAPI/TSP를 사용하여 인터콤 회선의 사전 구성된 대상 디렉터리 번호를 설정 또는 수정할 수 있습니다. 대상 디렉터리 번호가 업데이트 또는 재구성될 경우 Cisco 통합 커뮤니케이션 매니저 관리를 통해 알림을 수신합니다. 애플리케이션에서 인터콤 회선을 제어하도록 구성되지 않은 경우에는 CTI/JTAPI/TSP가 역호환됩니다. 애플리케이션 사용자 목록에 인터콤 회선이 구성된 경우 변경 사항을 지정하고 호환성을 테스트해야 합니다.
Cisco Extension Mobility	인터콤 기능은 Cisco Extension Mobility와 상호 작용합니다. 사용자가 로그인에 사용하는 디바이스 프로파일에 프로비저닝된 인터콤 회선이 있는 경우 Cisco Extension Mobility 사용자는 시스템에서 표시하는 인터콤 회선을 사용하여 기능을 지원하는 전화기에 로그인할 수 있습니다. 전화기는 해당 인터콤 회선의 기본 디바이스여야 합니다.
IPv6(Internet Protocol Version 6)	인터콤은 IP 주소 지정 모드가 IPv4 전용 또는 IPv4 및 IPv6인 전화기를 지원할 수 있습니다. 인터콤 통화 중에 토크백 모드는 발신자가 인터콤을 시작할 때 사용되는 미디어 스트림과 IP 버전이 동일한 미디어 스트림을 설정합니다.

기능	상호 작용
인터콤 디렉토리 번호 (회선)	인터콤 디렉토리 번호(회선)는 인터콤 회선당 하나의 디바이스로 제한되어 있습니다. Cisco Extension Mobility는 광범위하게 사용되므로 모바일 사용자에게 인터콤 기능이 필요한 경우 단일 디바이스에서만 사용할 수 있도록 해야 합니다. 인터콤 회선을 일반 디바이스 또는 Extension Mobility 프로파일에 할당할 수 있지만 시스템에서 인터콤 회선을 일반 디바이스 또는 Extension Mobility 프로파일에 연결시켜야 합니다.
익스텐션 모빌리티 프로파일	익스텐션 모빌리티 프로파일을 동시에 두 개 이상의 전화기에서 사용할 수 있습니다. 인터콤 디렉토리 번호 구성 창(Cisco Unified CM 관리 > 통화 라우팅 > 인터콤 > 디렉토리 번호 구성)의 기본 활성화된 디바이스 필드를 사용하여 이 인터콤 회선을 표시할 수 있는 디바이스를 지정합니다. Extension Mobility에 사용되지 않는 인터콤 회선의 경우에도 기본 활성화된 디바이스 필드를 구성해야 합니다.

인터콤 제한 사항

다음 제한 사항이 인터콤 기능에 적용됩니다.

기능	제한 사항
보류	이 시스템은 인터콤 통화가 보류되도록 허용하지 않습니다.
착신 전환	인터콤 통화는 착신 전환될 수 없습니다.
호전환	이 시스템은 인터콤 통화가 호전환되도록 허용하지 않습니다.
전환	이 시스템은 인터콤 통화가 전환되도록 허용하지 않습니다.
당겨 받기/직접 당겨 받기	당겨받기 그룹에는 인터콤 통화가 포함되지 않습니다.
방해사절	인터콤이 DND(방해사절)를 무시합니다.
대역폭	충분한 대역폭이 존재하지 않을 경우, 인터콤 통화가 실패합니다.
통화 대상	두 개의 인터콤 통화가 하나의 대상으로 전송될 경우, 첫 번째 통화가 연결되고, 두 번째 통화는 통화음이 들리며 끊어집니다.
참여 및 회의끼기	인터콤은 참여 및 회의끼기를 지원하지 않습니다.
전화회의	이 시스템은 인터콤 통화가 전화회의에 사용되도록 허용하지 않습니다.
모니터링 및 녹음	활성 통화가 모니터링되고 있거나 녹음되고 있는 경우, 해당 사용자는 인터콤 전화를 받거나 걸 수 없습니다.
영상	비디오는 인터콤에서 지원되지 않습니다.

기능	제한 사항
인터콤 파티션	발신 검색 공간 또는 라우트 패턴과 같은 항목에 할당된 인터콤 파티션은 삭제할 수 없습니다.
Extension Mobility	디바이스, 회선(DN), 변환 패턴 또는 기타 항목에서 사용 중인 인터콤 발신 검색 공간은 삭제할 수 없습니다.

인터콤 문제 해결

인터콤 회선에서 전화를 걸 때 통화 중 신호음

문제

사용자가 인터콤 회선에서 전화를 걸 때 전화기가 통화 중 신호음을 재생합니다.

가능한 원인

DN이 발신 번호와 동일한 인터콤 파티션에 있지 않습니다.

해결 방법

- DN이 발신 번호와 동일한 인터콤 파티션에 있는지 확인합니다.
- I
이 경우, 전화를 거는 DN이 다른 전화기에 구성되어 있고 전화기가 동일한 Unified Communications Manager 클러스터에 등록되어 있는지 확인합니다.

인터콤 통화에서 스피커, 핸드셋 또는 헤드셋과 함께 **Talkback**를 사용할 수 없음

문제

사용자는 헤드셋, 핸드셋 또는 스피커를 사용하여 인터콤 통화에 대해 TalkBack 모드로 전환할 수 없습니다.

가능한 원인

이러한 상황은 의도적인 것입니다. 해당 회선 버튼을 눌러 인터콤 통화에 대해 연결됨 상태로 전환하는 유일한 방법은 해당 회선 버튼을 누르는 것입니다.

해결 방법

사용자는 스피커, 핸드셋 또는 헤드셋을 사용하여 통화를 종료할 수 있습니다.

SCCP 문제 해결

전화기에 인터콤 회선이 표시되지 않음

문제

전화기에 인터콤 회선이 표시되지 않습니다.

가능한 원인

전화기 버전이 8.3(1) 이전일 수 있거나 버튼 템플릿이 전화기에 할당되지 않았을 수 있습니다.

해결 방법

- 전화기 버전을 확인합니다. 8.3(1) 이상인지 확인합니다.
- 버튼 템플릿이 전화기에 할당되었는지 여부를 확인합니다.
- Cisco Unified Communications Manager와 전화기 간의 스니퍼 추적을 캡처합니다. 버튼 템플릿 응답에서 인터콤 회선이 전화기로 전송되는지 여부를 확인합니다(버튼 정의 = 0x17).

전화기가 **SRST**로 폴백할 때 인터콤 회선이 표시되지 않음

문제

Unified Communications Manager 릴리스 6.0(x) 이상으로 구성된 전화기에는 두 개의 인터콤 회선이 포함되어 있습니다. Unified Communications Manager가 중지되고 SRST로 폴백합니다. 인터콤 회선은 표시되지 않습니다.

가능한 원인

SRST의 SCCP 버전은 SCCP 버전 12를 지원하지 않습니다.

해결 방법

- SRST의 SCCP 버전을 확인합니다. SRST가 SCCP 버전 12를 지원하는 경우 인터콤 회선을 지원합니다.
- SRST가 SCCP 버전 12를 지원하는 경우 스니퍼 추적을 캡처하고 전화기가 보낸 버튼 템플릿에 인터콤 회선이 포함되어 있는지 확인합니다.

SIP 문제 해결

SIP를 실행하는 전화기 디버그

Debug sip-messages sip-task gsmfsmIsm sip-adapter 디버그 명령을 사용합니다.

SIP를 실행하는 전화기의 구성

구성 표시 — 인터콤 회선이 featureid--> 23이 포함된 일반 회선으로 구성된 경우 전화기에 명령이 표시됩니다.

Cisco Extension Mobility 사용자가 로그인했지만 인터콤 회선이 표시되지 않음

문제

Cisco Extension Mobility 사용자는 전화기에 로그인되어 있지만 사용자 인터콤 회선이 표시되지 않습니다.

가능한 원인

기본 활성화된 디바이스가 잘못 구성되었습니다.

해결 방법

- 기본 활성화된 디바이스가 인터콤 디렉터리 번호에 구성되어 있는지 확인합니다.
- 기본 활성화된 디바이스가 사용자가 로그인되어 있는 디바이스와 일치하는지 확인합니다.

인터콤 회선이 전화기에 표시되지 않음

문제

인터콤 회선이 구성되고 전화기에 할당되었지만 전화기에는 표시되지 않습니다.

가능한 원인

기본 활성화된 디바이스 값이 이 디바이스의 인터콤 회선으로 설정됩니다.

해결 방법

구성이 완료되었으면 전화기를 재설정합니다.