보류 복귀

- 보류 복귀 개요, 1 페이지
- 보류 복귀 사전 요건, 2 페이지
- 보류 복귀 구성 작업 흐름, 2 페이지
- 보류 복귀 상호 작용, 5 페이지
- 보류 복귀 제한 사항, 6 페이지

보류 복귀 개요

통화를 보류했을 때 보류된 통화가 구성된 시간 제한을 초과할 경우 보류 복귀는 사용자에게 알려주는 기능입니다. 구성된 시간 제한이 만료되면 전화기에서 통화를 처리하라는 알림을 생성합니다.

다음 알림을 사용할 수 있습니다.

- 전화기 벨소리 또는 경고음을 한 번 울립니다.
- 상태 표시줄에 “보류 복귀”가 표시됩니다.
- 회선 버튼 옆에 있는 LED가 계속 깜박입니다.
- 진동하는 핸드셋 아이콘이 표시됩니다.

참고 수신되는 알림 유형은 전화기의 기능에 따라 다릅니다.

되돌려진 통화를 검색하려면 다음을 수행할 수 있습니다.

- 핸드셋을 듭니다.
- 전화기의 스피커 버튼을 누릅니다.
- 헤드셋 버튼을 누릅니다.
- 되돌려진 통화와 연결된 회선을 선택합니다.
- 재개 소프트키를 누릅니다.

자세한 내용은 특정 전화기 모델의 사용 설명서를 참조하십시오.

보류 복귀 사전 요건

- Cisco CallManager 서비스가 클러스터에 있는 하나 이상의 노드에서 실행 중이어야 함
- Cisco CTIManager 서비스가 클러스터에 있는 하나 이상의 노드에서 실행 중이어야 함
- Cisco Database Layer Monitor 서비스가 Cisco CallManager 서비스와 동일한 노드에서 실행 중이어야 함
- Cisco RIS Data Collector 서비스가 Cisco CallManager 서비스와 동일한 노드에서 실행 중이어야 함
- Cisco Tftp 서비스가 클러스터에 있는 하나 이상의 노드에서 실행 중이어야 함
- Cisco Unified Communications Manager 로캘 설치 관리자가 설치되어 있어야 함(영어 이외의 전화기 로캘 또는 국가별 신호음을 사용하고자 하는 경우)

보류 복귀 구성 작업 흐름

다음 단계에 따라 전화기의 보류 복귀 기능을 구성합니다. 이 절차에서는 전화기에 대한 디렉터리 번호를 구성했거나 자동 등록을 사용 중이라고 가정합니다.

시작하기 전에

- 전화기 사용자가 보류 복귀 메시지를 영어 외의 언어로 표시하려는 경우나 사용자에게 통화에 대해 국가별 신호음을 제공하려는 경우 로캘 설치 관리자를 설치했는지 확인합니다.
- 보류 복귀 사전 요건, 2 페이지 검토

프로시저

	명령 또는 동작	목적
단계 **1**	전화기 기능 목록 생성	전화기 기능 목록 보고서를 실행하여 보류 복귀 기능을 지원하는 전화기를 확인합니다.
단계 **2**	보류 복귀를 위한 통화 포커스 우선 순위 구성, 3 페이지	전화기의 디바이스풀에 대해 통화 포커스 우선 순위 설정을 구성합니다.
단계 **3**	다음 절차 중 하나를 수행합니다. • 클러스터에 대한 보류 복귀 타이머 기본값 구성, 3 페이지 • 전화기에 대한 보류 복귀 타이머 설정 구성, 4 페이지	보류 복귀 타이머 설정을 구성합니다. 클러스터 수준 서비스 매개 변수를 사용하여 타이머를 구성하거나 개별 전화 회선에서 설정을 구성할 수 있습니다. 참고 개별 전화 회선의 설정이 클러스터 수준 서비스 매개 변수 설정보다 우선합니다.

보류 복귀를 위한 통화 포커스 우선 순위 구성

관리자는 수신 통화와 되돌려진 통화의 우선 순위를 지정할 수 있습니다. 기본적으로 모든 수신 통화는 되돌려진 통화 전에 처리되지만, 통화 포커스 우선 순위를 변경하여 되돌려진 통화가 우선 처리되도록 할 수 있습니다.

시작하기 전에

전화기 기능 목록 생성

프로시저

단계 **1** Cisco Unified CM 관리에서 시스템 > 디바이스풀을 선택하고 전화기에 적용되는 디바이스풀을 엽니다.

단계 **2** 되돌려진 통화 포커스 우선 순위 필드에서 다음 설정 중 하나를 선택하고 저장을 클릭합니다.

- 기본값 - 수신 통화가 되돌려진 통화보다 우선합니다.
- 최고 - 되돌려진 통화가 수신 통화보다 우선합니다.

단계 **3** 저장을 클릭합니다.

단계 **4** 다음 단계를 수행하여 디바이스풀의 디바이스를 재설정합니다.

a) 재설정을 클릭합니다. 디바이스 재설정 창이 표시됩니다.
b) 디바이스 재설정 창에서 재설정을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업

다음 절차 중 하나를 수행하여 보류 복귀 타이머 설정을 구성합니다.

- 클러스터에 대한 보류 복귀 타이머 기본값 구성, 3 페이지
- 전화기에 대한 보류 복귀 타이머 설정 구성, 4 페이지

클러스터에 대한 보류 복귀 타이머 기본값 구성

이 절차를 수행하여 클러스터의 모든 전화기에 대한 보류 복귀 타이머 기본 설정을 적용하는 클러스터 수준 서비스 매개 변수를 구성합니다.

참고 클러스터 수준 서비스 매개 변수를 구성하는 경우 구성이 클러스터의 모든 전화기에 대해 기본 보류 복귀 설정으로 적용됩니다. 그러나 개별 전화기 회선의 설정이 클러스터 수준 기본값을 무시할 수 있습니다.

시작하기 전에

보류 복귀를 위한 통화 포커스 우선 순위 구성, 3 페이지

프로시저

단계 **1** Cisco Unified CM 관리에서 다음 메뉴를 선택합니다.시스템 > 서비스 매개 변수.

단계 **2** 서버 드롭다운 목록에서 **CallManager** 서비스를 실행하고 있는 서버를 선택합니다.

단계 **3** 서비스 드롭다운 목록에서 **Cisco CallManager**를 선택합니다.

단계 **4** 다음 클러스터 수준 서비스 매개 변수에 대한 값을 구성합니다.

- 보류 복귀 지속 시간 - 0 ~ 1200(포함) 사이의 번호를 입력하여 Cisco Unified Communications Manager가 보류 중인 상대방 전화기에 대해 복귀된 통화 알림을 발행하기 전까지의 대기 시간(초)을 지정합니다. 0을 입력하면 전화기 회선에 구성된 경우를 제외하고 Cisco Unified Communications Manager에서 복귀된 통화 알림을 발행하지 않습니다.
- 보류 복귀 간격 알림 - 0 ~ 1200(포함) 사이의 번호를 입력하여 Cisco Unified Communications Manager가 보류 중인 상대방 전화기에 주기적 미리 알림 경고를 보내는 대기 시간(초)을 지정합니다. 0을 입력하면 전화기 회선에 타이머가 구성되어 있지 않은 경우 Cisco Unified Communications Manager에서 주기적인 미리 알림 경고를 보내지 않습니다.

단계 **5** 저장을 클릭합니다.

전화기에 대한 보류 복귀 타이머 설정 구성

전화기 및 전화 회선에 대한 보류 복귀 타이머 설정을 구성하려면 이 절차를 수행합니다.

참고 클러스터 수준 서비스 매개 변수를 사용하여 보류 복귀 타이머 설정을 구성할 수도 있습니다. 그러나 개별 전화 회선의 설정이 클러스터 수준 서비스 매개 변수 설정보다 우선합니다.

시작하기 전에

보류 복귀 클러스터 수준 기본값을 구성하려면 클러스터에 대한 보류 복귀 타이머 기본값 구성, 3 페이지을(를) 수행합니다.

프로시저

단계 **1** Cisco Unified CM 관리에서 디바이스 > 전화기를 선택합니다.

단계 **2** 찾기를 클릭하고 보류 복귀를 구성할 전화기를 선택합니다.

단계 **3** 왼쪽의 연결 창에서 보류 복귀를 구성할 전화 회선을 클릭합니다.

단계 **4** 다음 필수 필드에 대한 값을 구성합니다.

- 보류 복귀 벨소리 지속 시간 - 0 ~ 1200(포함) 사이의 번호를 입력하여 Cisco Unified Communications Manager가 복귀된 통화 경고를 발행하기 전까지의 대기 시간(초)을 지정합니다. 0을 입력하면 Cisco Unified Communications Manager에서 이 DN으로 복귀된 통화 경고를 발행하지 않습니다. 필드를 비워두면(기본 설정) Cisco Unified Communications Manager가 보류 복귀 기간 서비스 매개 변수의 설정을 적용합니다.
- 보류 복귀 벨소리 간격 알림 - 0 ~ 1200(포함) 사이의 번호를 입력하여 Cisco Unified Communications Manager가 주기적 미리 알림 경고를 보내는 대기 시간(초)을 지정합니다. 0의 값을 입력하면 Cisco Unified Communications Manager에서 미리 알림 경고를 보내지 않습니다. 필드를 비워두면(기본 설정) Cisco Unified Communications Manager가 보류 복귀 간격 알림 서비스 매개 변수의 설정을 적용합니다.

단계 **5** 저장을 클릭합니다.

단계 **6** 다음 단계를 수행하여 전화기를 재설정합니다.

a) 재설정을 클릭합니다. 디바이스 재설정 창이 표시됩니다.

b) 재설정을 클릭합니다.

보류 복귀 상호 작용

표 ***1:*** 보류 복귀 기능 상호 작용

기능	상호 작용
MoH(대기 중 음악 제공 서비스)	일반 보류된 통화에 대해 MOH가 구성된 경우 회선 호에서 MOH가 지원합니다.
통화 지정보류	보류 복귀가 호출되고 보류된 상대방이 지정보류 소프트키를 누를 경우 보류 중인 상대방은 계속해서 보류 복귀 경고를 수신하며 통화를 가져올 수 있습니다. 보류하는 당사자가 통화를 가져오면 MOH를 수신합니다(구성된 경우). 보류 기간이 구성된 시간 제한을 초과하기 전에 보류된 당사자가 지정보류될 경우 시스템은 해당 통화를 당겨받거나 재전송할 때까지 모든 보류 복귀 경고를 표시하지 않습니다.
MLPP	MLPP(Multilevel Precedence and Preemption) 통화가 보류 중으로 설정되고 복귀되면 MLPP 통화의 선점 상태가 손실되고 복귀된 통화가 루틴 통화로 간주됩니다. 통화가 복귀되면 시스템은 선점 벨소리를 재생하지 않습니다. 우선 순위가 높은 통화가 복귀된 통화가 되는 경우에는 시스템에서 우선 순위 신호음을 재생하지 않습니다.

기능	상호 작용
CTI 애플리케이션	회선 또는 시스템에 대해 보류 복귀 기능이 활성화되면 CTI 애플리케이션에서 해당 기능에 액세스할 수 있습니다. Cisco Unified Communications Manager Assistant, 전화 교환 콘솔과 같이 Cisco에서 제공한 애플리케이션은 CTI 인터페이스를 이용한 보류 복귀 기능을 제공합니다. 보류 복귀가 호출되면 CTI 포트는 Cisco Unified IP Phones에 표시되는 신호음 대신 이벤트 알림을 수신합니다. CTI 포트와 라우트 포인트는 이벤트 알림을 한 번만 수신하며, Cisco Unified IP Phone은 정기 간격으로 알림을 수신합니다. CTI 요구 사항 및 보류 복귀와의 상호 작용에 대한 자세한 내용은 다음 API 설명서를 참조하십시오. • *Cisco Unified Communications JTAPI* 개발자 설명서 • *Cisco Unified Communications TAPI* 개발자 설명서
SIP 전화기와 상호 작용할 때 SCCP 전화기에 대한 보류 복귀 간격	SCCP 전화기는 최소 HRNI(보류 복귀 통보 간격)로 5초를 지원하지만 SIP 전화기는 최소 10초를 지원합니다. 최소 HRNI가 5초로 설정된 SCCP 전화기에서는 SIP 전화기가 포함된 통화를 처리할 때 10초의 보류 복귀 통보 벨소리 지연이 발생할 수 있습니다.
공유 회선	보류 복귀를 지원하는 Cisco Unified IP Phone이 보류 복귀를 지원하지 않는 전화기 디바이스와 회선을 공유할 경우 보류 복귀 구성 설정은 지원되는 디바이스의 회선에 대해서만 표시됩니다. 공유된 회선 디바이스에서 이 기능을 비활성화할 경우 해당 회선을 공유하는 다른 모든 디바이스에서 보류 복귀가 비활성화됩니다.
벨소리 설정	전화기에 구성된 벨소리 설정이 [사용 안 함]으로 설정된 경우 전화기가 보류 복귀 기능에 대해 벨소리, 깜박임 또는 경고음을 발생하지 않습니다.

보류 복귀 제한 사항

기능	제한 사항
Cisco Extension Mobility 및 Cisco Web Dialer	Cisco Extension Mobility 및 Cisco Web Dialer 기능은 보류 복귀 기능을 지원하지 않습니다.
SCCP 전화기	이 기능은 ATA 186, DPA-7610, DPA-7630과 같은 SCCP 아날로그 전화기 유형을 지원하지 않습니다. 노드에서 SCCP를 실행하는 특정 온넷 전화 디바이스만 보류 복귀 기능을 호출할 수 있습니다.
디렉터리 번호	디렉터리 번호가 보류 복귀를 지원하지 않는 전화기에 연결된 경우 디렉터리 번호 구성 창에 해당 디렉터리 번호에 대한 기능 설정이 표시되지 않습니다.

기능	제한 사항
공유 회선	보류 복귀를 지원하는 Cisco Unified IP Phone이 보류 복귀를 지원하지 않는 전화기 디바이스와 회선을 공유할 경우 보류 복귀 구성 설정은 지원되는 디바이스의 회선에 대해서만 표시됩니다. 공유된 회선 디바이스에서 이 기능을 비활성화할 경우 이 회선을 공유하는 나머지 디바이스에서 보류 복귀가 비활성화됩니다.
벨소리 설정	보류 복귀 벨소리는 플래시가 한 번 깜박임으로 변환되고 벨소리가 한 번 울림으로 변환되는 것을 제외하고 Cisco 통합 커뮤니케이션 매니저 관리에서 해당 사용자에 대해 정의한 벨소리 설정(비활성화, 깜박임만, 한 번 울림, 벨울림, 경고음만)을 사용합니다. 참고 IP 전화기 통화가 정상 보류 상태가 되면 통화 관리자로부터 벨소리 설정(전화 유휴)이 적용됩니다.
되돌리기 통화의 최대 수	한 회선의 최대 복귀 통화 수는 해당 시스템의 최대 통화 수와 같습니다.
CTI 애플리케이션	CTI 애플리케이션에서 이 기능을 활성화하려면, CTI 애플리케이션이 이 기능과 이 릴리스를 지원하도록 인증되었는지 확인하십시오. 그렇지 않으면, 보류 복귀 기능이 기존 CTI 애플리케이션에 영향을 미칠 수 있으므로, CTI 애플리케이션에 장애가 발생할 수 있습니다. 이 기능은 기본적으로 비활성화됩니다. CTI 요구 사항에 대한 정보는 다음 API 문서를 참조하십시오. • *Cisco Unified Communications Manager*용 *Cisco Unified TAPI* 개발자 설명서 • *Cisco Unified Communications Manager*용 *Cisco Unified JTAPI* 개발자 설명서
Cisco Unified IP Phone	이 기능을 지원하는 전화기와 연결된 DN에는 보류 복귀 설정을 구성할 수 없습니다. 보류 복귀 기능을 지원하는 Cisco Unified IP Phone만 [디렉터리 번호 구성] 창에 보류 복귀 타이머 설정을 표시합니다. 시스템에 대해 보류 복귀가 구성된 경우 전화기가 기능을 지원해야 합니다. 그렇지 않으면 기능이 활성화되지 않습니다. 보류 복귀에 관한 전화기 제한 사항은 보류 복귀와 Unified Communications Manager의 이 버전을 지원하는 Cisco Unified IP Phone 모델에 대한 Cisco Unified IP Phone 관리 지침서를 참조하십시오.

번역에 관하여
Cisco는 일부 지역에서 본 콘텐츠의 현지 언어 번역을 제공할 수 있습니다. 이러한 번역은 정보 제공의 목적으로만 제공되며, 불일치가 있는 경우 본 콘텐츠의 영어 버전이 우선합니다.