

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Configuração do atendimento de chamada e do atendimento de chamada do grupo \(CallManager da Cisco 3.3\)](#)

[Configuração do atendimento de chamada e do atendimento de chamada do grupo \(CallManager da Cisco 4.0\)](#)

[Configuração do atendimento de chamada e do atendimento de chamada do grupo \(CallManager da Cisco 4.1\)](#)

[Cenários de exemplo](#)

[Como receber chamadas dentro do seu próprio grupo](#)

[Como pegar os atendimentos que pertencem a um outro grupo](#)

[Informações Relacionadas](#)

Introdução

O atendimento de chamada e o atendimento de chamada do grupo são as características que permitem que um usuário responda a uma chamada recebida esse anéis em um telefone a não ser o usuário? s possui. Este documento explica como configurar e usar as características de Atendimento de Chamada e Atendimento de Chamada em Grupo.

Se você gostaria de ver mais informação neste assunto, vá a www.cisco.com e procure na *configuração do atendimento de chamada e do atendimento de chamada do grupo*.

Sintomas

A seguinte lista de sintomas possíveis pôde ser encontrada quando você configura o atendimento de chamada e o atendimento de chamada do grupo:

- O atendimento de chamada falhar quando membro da lista da linha tocando. Refira a identificação de bug Cisco [CSCsb12946 \(clientes registrados somente\)](#) e no [CallManager da Cisco 4.x, o atendimento de chamada ou o recolhimento do grupo não pegaram atendimentos dos membros de uma linha grupo](#).
- Intermitentemente atendimento de chamada da falha dos atendimentos External/PSTN. Refira a identificação de bug Cisco [CSCsb01536 \(clientes registrados somente\)](#).
- Após ter batido a tecla de função de coletor do recolhimento ou do grupo e ter inscrito o grupo número, o telefone IP irá para trás Onhook e não soará para trás. Suprima e recree do grupo de coletores de chamadas.
- O atendimento de chamada falha intermitentemente. Refira a identificação de bug Cisco [CSCsa66224 \(clientes registrados somente\)](#).
- O atendimento de chamada falha na lista da caça. Refira a identificação de bug Cisco [CSCsb42763 \(clientes registrados somente\)](#).

- Os grupos de coletores de chamadas param de trabalhar CUCM 8.x. Refira a identificação de bug Cisco [CSCtl86234](#) ([clientes registrados somente](#)).

Pré-requisitos

Requisitos

Não existem requisitos específicos para este documento.

Componentes Utilizados

A informação neste documento é baseada nas revisões do CallManager da Cisco 3.x mais tarde.

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

Convenções

Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco](#) para obter mais informações sobre convenções de documentos.

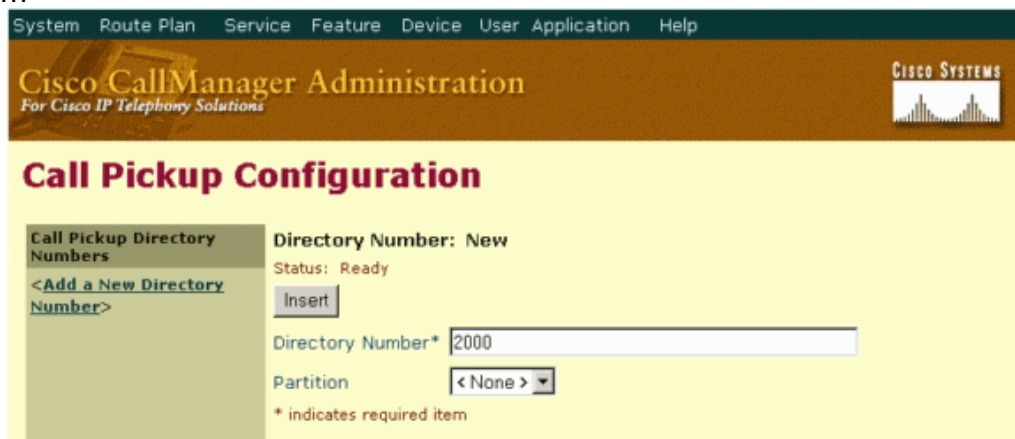
Configuração do atendimento de chamada e do atendimento de chamada do grupo (CallManager da Cisco 3.3)

O atendimento de chamada e o atendimento de chamada do grupo são recursos opcionais configurados por um administrador de sistema.

Siga estas etapas para configurar o atendimento de chamada e o atendimento de chamada do grupo da página de administração do CallManager da Cisco:

1. Escolha a **característica > o atendimento de chamada**.
2. Entre no número de diretório (DN) que você prefere se usar para seu grupo do recolhimento e o atribuir a uma separação, se for necessário. Este DN deve ser original (não usado por algum outro dispositivo) de modo que o CallManager da Cisco possa emular esse DN quando faz um

recolhimento.



The screenshot shows the Cisco CallManager Administration web interface. At the top, there is a navigation menu with options: System, Route Plan, Service, Feature, Device, User, Application, and Help. The main header displays "Cisco CallManager Administration" and "For Cisco IP Telephony Solutions" on the left, and the Cisco Systems logo on the right. The page title is "Call Pickup Configuration". On the left side, there is a sidebar with "Call Pickup Directory Numbers" and a link "<Add a New Directory Number>". The main content area shows the configuration for a new directory number. It includes a "Directory Number: New" label, a "Status: Ready" indicator, and an "Insert" button. Below this, there is a text input field for "Directory Number*" containing the value "2000", and a dropdown menu for "Partition" set to "<None >". A footnote at the bottom indicates "* indicates required item".

3. Clique em **Insert**.
4. Repita etapas 2 e 3 para criar como necessário tantos como grupos do recolhimento para sua organização.
5. Navegue ao DN (linha) em um telefone IP em que você quer um usuário poder executar o atendimento de chamada, e para selecionar o grupo do recolhimento que você quer esta linha se usar. (Neste caso, 2000 foram selecionados.)**Nota:** Se uma linha não tem um grupo de coletores de chamadas associado com ela, não pode ser usada para o atendimento de chamada ou o atendimento de chamada do grupo.

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* 7004
 Partition < None >

Directory Number Settings

Voice Mail Profile < None >
 Calling Search Space < None >
 AAR Group < None >
 User Hold Audio Source < None >
 Network Hold Audio Source < None >
 Call Waiting Default
 Auto Answer Auto Answer Off

Call Forward and Pickup Settings

	Voice Mail	Destination	Calling Search Space
Forward All	<input type="checkbox"/>		< None >
Forward Busy	<input checked="" type="checkbox"/>		< None >
Forward No Answer	<input checked="" type="checkbox"/>		< None >

Call Pickup Group 2000

[Configuração do atendimento de chamada e do atendimento de chamada do grupo \(CallManager da Cisco 4.0\)](#)

O atendimento de chamada e o atendimento de chamada do grupo são recursos opcionais configurados por um administrador de sistema.

Siga estas etapas para configurar o atendimento de chamada e o atendimento de chamada do grupo da página de administração do CallManager da Cisco:

1. Escolha a característica > o atendimento de chamada.

2. O clique adiciona um número novo do atendimento de chamada.



3. Incorpore o DN que você prefere se usar para seu grupo do recolhimento e o atribuir a uma separação, se for necessário. Este DN deve ser original (não usado por algum outro dispositivo) de modo que o CallManager da Cisco possa emular esse DN quando um recolhimento é feito. Você pode igualmente adicionar uma descrição para este grupo de coletores de chamadas.

4. Clique em

Insert.

The screenshot shows the Cisco CallManager Administration web interface. At the top, there is a navigation menu with links: System, Route Plan, Service, Feature, Device, User, Application, and Help. Below the menu is the Cisco CallManager Administration logo and the Cisco Systems logo. The main heading is "Call Pickup Configuration". On the right side, there are two links: "Add a New Call Pickup Number" and "Back to Find/List Call Pickup Numbers". The main content area is titled "Call Pickup Number: New" and shows the status as "Ready". There is an "Insert" button. Below that, there are three input fields: "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 left states "* indicates required item".

5. Repita etapas 2 a 4 para criar como necessário tantos como grupos do recolhimento para sua organização.

6. Navegue ao DN (linha) em um telefone IP em que você quer um usuário poder executar o atendimento de chamada, e para selecionar o grupo do recolhimento que você quer esta linha se usar. (Neste caso, 2000 foram selecionados.) **Nota:** Se uma linha não tem um grupo de coletores de chamadas associado com ela, não pode ser usada para o atendimento de chamada ou o atendimento de chamada do

The screenshot shows the Cisco CallManager Administration web interface for "Directory Number Configuration". The title is "Directory Number Configuration" and there is a link "Configure Device (SEP003094C2E306)". On the left, there is a sidebar with "Devices using this Directory Number" and a list item "SEP003094C2E306 (Line 2) 7960". The main content area shows "Directory Number: 7004" and "Status: Ready". There are three buttons: "Update", "Delete", and "Reset Devices". Below that, there are three sections: "Directory Number" with "Directory Number*" set to "7004" and "Partition" set to "< None >"; "Directory Number Settings" with various dropdown menus for "Voice Mail Profile", "Calling Search Space", "AAR Group", "User Hold Audio Source", "Network Hold Audio Source", "Call Waiting", and "Auto Answer"; and "Call Forward and Pickup Settings" with a table of settings. The table has columns for "Voice Mail", "Destination", and "Calling Search Space". The "Call Pickup Group" is set to "2000".

	Voice Mail	Destination	Calling Search Space
Forward All	<input type="checkbox"/>		< None >
Forward Busy	<input checked="" type="checkbox"/>		< None >
Forward No Answer	<input checked="" type="checkbox"/>		< None >

grupo.

Configuração do atendimento de chamada e do atendimento de chamada do grupo (CallManager da Cisco 4.1)

O atendimento de chamada e o atendimento de chamada do grupo são recursos opcionais configurados por um administrador de sistema.

Para o CallManager 4.1 as telas de configuração são um pouco de diferentes. Siga estas etapas para configurar o atendimento de chamada e o atendimento de chamada do grupo da página de administração do CallManager da Cisco:

1. Escolha a característica > o atendimento de chamada.
2. O clique adiciona um número novo do atendimento de chamada.

3. Dê entrada com o nome do grupo do recolhimento que estará usando o atendimento de chamada. Isto será atribuído mais tarde aos DN individuais. Você igualmente precisa de entrar na separação do número do grupo e da rota do recolhimento. **Nota:** Você pode igualmente adicionar outros números do recolhimento a este grupo: encontre os e o clique para adicionar ao grupo do

recolhimento.

4. Clique em **Insert**. Agora você deve associar o grupo de coletores de chamadas aos Telefones IP DN.
5. Navegue ao DN (linha) em um telefone IP em que você quer um usuário poder executar o atendimento de chamada, e para selecionar o grupo de coletores de chamadas que você quer esta linha se usar. (Neste caso, EngineeringCallPickUp foi selecionado.)

	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	

Cenários de exemplo

Como receber chamadas dentro do seu próprio grupo

O atendimento de chamada permite que você pegue chamadas recebidas dentro de seu próprio grupo. Neste caso, um grupo é toda a organização de Ramais do Cisco IP Phone, como definido por seu administrador de sistema.

Quando uma chamada recebida é recebida em uma extensão que pertença ao mesmo grupo que aquela de seu Cisco IP Phone, siga estas etapas para responder a esse atendimento:

1. Vá o fora-gancho em toda a linha que tiver um grupo de coletores de chamadas associado com ele.
2. Pressione a chave mais macia e então a **tecla de função de coletor**.
3. Pressione a **tecla responder**.

Como pegar os atendimentos que pertencem a um outro grupo


O atendimento de chamada do grupo permite que você responda às chamadas recebidas que soam em um Cisco IP Phone que pertence a um grupo do recolhimento a não ser seus próprios.

Para usar esta característica você deve conhecer o número do grupo do recolhimento a que o telefone tocando pertence.

Quando uma chamada recebida é recebida em uma extensão que pertença a um grupo diferente do que aquela de seu telefone IP, siga estas etapas para responder a esse atendimento:

1. Vai o fora-gancho em toda a aparência de linha disponível.
2. Pressione a chave mais macia e então a chave macia de **GPickup**.
3. Discar o número do atendimento de chamada do grupo.
4. Pressione a **tecla responder**.

[Informações Relacionadas](#)

- [Suporte à Tecnologia de Voz](#)
- [Suporte ao Produto de Voz e Comunicações Unificadas](#)
- [Troubleshooting da Telefonia IP Cisco](#) 
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)