

Configuração e utilização dos recursos de atendimento de chamada e atendimento de chamada em grupo com o Cisco CallManager

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 em Grupo são características que permitem que um usuário responda a uma chamada recebida que toca em um telefone diferente do telefone do usuário. 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 recreie 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.
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.

[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**.
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 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.)

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. Vai 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](#)