

Настройка и использование функций перехвата звонка и группового перехвата с помощью Cisco CallManager

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Перехват вызовов и конфигурация захвата группового вызова \(Cisco CallManager 3.3\)](#)

[Перехват вызовов и конфигурация захвата группового вызова \(Cisco CallManager 4.0\)](#)

[Перехват вызовов и конфигурация захвата группового вызова \(Cisco CallManager 4.1\)](#)

[Примеры сценариев](#)

[Как принимать вызовы внутри собственной группы](#)

[Как Взять Вызовы, которые Принадлежат Другой Группе](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

При помощи функций перехвата вызовов и перехвата группового вызова пользователь может отвечать на входящий вызов, поступивший на телефон, отличный от телефона пользователя. В этом документе поясняется настройка и использование функции перехвата вызовов и перехвата группового вызова.

Если требуется видеть дополнительные сведения об этом предмете, перейдите [к www.cisco.com](http://www.cisco.com) и поиск на *Конфигурации Захвата Перехвата вызовов и Группового вызова*.

Признаки

Со следующим списком возможных симптомов можно было бы встретиться при настройке Захвата Перехвата вызовов и Группового вызова:

- Перехват вызовов отказывает когда участник списка вызывной линии. См. идентификатор ошибки Cisco [CSCsb12946 \(только зарегистрированные клиенты\)](#) и к [В Cisco CallManager 4.x, перехват вызовов или захват группы не берет вызовы от участников группы каналов](#).
- Периодически Перехват вызовов ВНЕШНЕГО сбоя / сбоя ВЫЗОВОВ PSTN. См. идентификатор ошибки Cisco [CSCsb01536 \(только зарегистрированные клиенты\)](#).
- После удара Функциональной клавиши захвата Захвата или Группы и ввода группы #, IP-телефон возвратится При положенной трубке и не перезвонит. Удалите и

воссоздайте Группу Call Pickup.

- Перехват вызовов отказывает периодически. См. идентификатор ошибки Cisco [CSCsa66224 \(только зарегистрированные клиенты\)](#).
- Перехват вызовов отказывает в Списке поиска. См. идентификатор ошибки Cisco [CSCsb42763 \(только зарегистрированные клиенты\)](#).
- Группы Call Pickup останавливают рабочий CUCM 8. x. См. идентификатор ошибки Cisco [CSCtl86234 \(только зарегистрированные клиенты\)](#).

Предварительные условия

Требования

Для этого документа отсутствуют особые требования.

Используемые компоненты

Сведения в этом документе основываются на Релизах Cisco CallManager 3.x позже.

Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в этом документе, были запущены с чистой (стандартной) конфигурацией. В рабочей сети необходимо изучить потенциальное воздействие всех команд до их использования.

Условные обозначения

[Дополнительные сведения об условных обозначениях см. в документе Условные обозначения технических терминов Cisco.](#)

Перехват вызовов и конфигурация захвата группового вызова (Cisco CallManager 3.3)

Перехват вызовов и Захват Группового вызова являются дополнительными функциями, настроенными системным администратором.

Выполните эти действия для настройки Захвата Перехвата вызовов и Группового вызова от Страницы администрирования Cisco CallManager:

1. Выберите **Feature> Call Pickup**.
2. Введите Номер каталога (DN), который вы предпочитаете использовать для вашей группы перехвата вызовов и назначать ее на Разделение при необходимости. Этот DN должен быть уникальным (не используемый любым другим устройством) так, чтобы Cisco CallManager мог эмулировать тот DN, когда это делает захват.

Call Pickup Configuration

Call Pickup Directory Numbers

[<Add a New Directory Number>](#)

Directory Number: New

Status: Ready

Directory Number*

Partition


* indicates required item

- Щелкните Insert (Вставить).
- Повторите Шаги 2 и 3 для создания столько же групп перехвата вызовов как требуется для организации.
- Перейдите к DN (линия) на IP-телефоне, на котором вы хотите, чтобы пользователь был в состоянии выполнить Перехват вызовов и выбрать группу перехвата вызовов, которую вы хотите, чтобы эта линия использовала. (В этом случае 2000 был выбран.) **Примечание:** Если линии не привязали Группу Call Pickup к нему, это не может использоваться для Захвата Перехвата вызовов или Группового вызова.

Directory Number Configuration

[Configure Device \(SEP003094C2E306\)](#)

Devices using this Directory Number

 SEP003094C2E306
7900 (Line 2)

Directory Number: 7004

Status: Ready

Directory Number

Directory Number*

Partition

Directory Number Settings

Voice Mail Profile

Calling Search Space

AAR Group

User Hold Audio Source

Network Hold Audio Source

Call Waiting

Auto Answer

Call Forward and Pickup Settings

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

Call Pickup Group

Перехват вызовов и конфигурация захвата группового вызова (Cisco CallManager 4.0)

Перехват вызовов и Захват Группового вызова являются дополнительными функциями, настроенными системным администратором.

Выполните эти действия для настройки Захвата Перехвата вызовов и Группового вызова от Страницы администрирования Cisco CallManager:

1. Выберите **Feature> Call Pickup**.
2. Нажмите **Add новый номер перехвата ВЫЗОВОВ**.



The screenshot shows the Cisco CallManager Administration web interface. At the top, there is a navigation menu with items: System, Route Plan, Service, Feature, Device, User, Application, and Help. Below the menu is the header 'Cisco CallManager Administration For Cisco IP Telephony Solutions' and the Cisco Systems logo. The main content area is titled 'Find and List Call Pickup Numbers' and includes a link 'Add a New Call Pickup Number'. A message states: 'No matches were found for Call Pickup Number begins with ""'. Below this is a search form: 'Find Call Pickup Numbers where' followed by a dropdown menu set to 'Call Pickup Number', another dropdown set to 'begins with', an empty text input field, and a 'Find' button. Below the search form, it says 'and show 20 items per page' and 'To list all items, click Find without entering any search text.' At the bottom of the search area, it says 'No matching records'.

3. Введите DN, который вы предпочитаете использовать для вашей группы перехвата вызовов и назначать ее на Разделение при необходимости. Этот DN должен быть уникальным (не используемый любым другим устройством) так, чтобы Cisco CallManager мог эмулировать тот DN, когда сделан захват. Можно также добавить Описание для этой Группы Call Pickup.
4. Щелкните **Insert (Вставить)**.

Call Pickup Configuration

[Add a New Call Pickup Number](#)
[Back to Find/List Call Pickup Numbers](#)

Call Pickup Number: New

Status: Ready

Insert

Call Pickup Number* 2000

Description Finance group

Partition < None >

* indicates required item

- Повторите Шаги 2 - 4 для создания столько же групп перехвата вызовов как требуется для организации.
- Перейдите к DN (линия) на IP-телефоне, на котором вы хотите, чтобы пользователь был в состоянии выполнить Перехват вызовов и выбрать группу перехвата вызовов, которую вы хотите, чтобы эта линия использовала. (В этом случае 2000 был выбран.) **Примечание:** Если линии не привязали Группу Call Pickup к нему, это не может использоваться для Захвата Перехвата вызовов или Группового вызова.

Directory Number Configuration

[Configure Device \(SEP003094C2E306\)](#)Devices using this
Directory NumberSEP003094C2E306
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

[Перехват вызовов и конфигурация захвата группового вызова \(Cisco CallManager 4.1\)](#)

Перехват вызовов и Захват Группового вызова являются дополнительными функциями, настроенными системным администратором.

Для CallManager 4.1 окна конфигурации являются немного другими. Выполните эти действия для настройки Захвата Перехвата вызовов и Группового вызова от Страницы администрирования Cisco CallManager:

1. Выберите **Feature> Call Pickup**.
2. Нажмите **Add** новый номер перехвата вызовов.



The screenshot shows a web interface titled "Find and List Call Pickup Numbers". In the top right corner, there is a red link "Add a New Call Pickup Number" with a mouse cursor pointing to it. Below the title, it says "No current search". The main search area contains the text "Find Call Pickup Numbers where" followed by a dropdown menu set to "Call Pickup Number", another dropdown menu set to "begins with", an empty text input field, and a "Find" button. Below this, it says "and show 20 items per page". A red note below the search area reads "To list all items, click Find without entering any search text." At the bottom of the interface, it says "No active query. Please enter your search criteria using the options above."

3. Введите имя Группы перехвата вызовов, которое будет использовать Перехват вызовов. Это будет назначено позже на отдельные DN. Также необходимо ввести Разделение Номера и Маршрута Группы перехвата вызовов. **Примечание:** Можно также добавить другие Номера Захвата к этой Группе: найдите их и **нажмите Add** к Группе перехвата вызовов.

Pickup Group Configuration

[Add new Pickup Group](#)
[Back to Find/List Pickup Groups](#)

Pickup Group: New

Status: Ready

Pickup Group Information

Pickup Group Name*

Pickup Group Number*

Route Partition

Associated Pickup Group Information

Find Pickup Numbers to add to Pickup Group

Route Partition

Pickup Numbers Contain

Available Call Pickup Numbers/Route Partition

Current Pickup Group Members

Selected Pickup Numbers/Route Partition

Removed Pickup Numbers/Route Partition
(to be removed from Pickup Group when you click Update)

* indicates required item

- Щелкните **Insert (Вставить)**. Теперь необходимо привязать Группу Call Pickup к DN IP-телефонов.
- Перейдите к DN (линия) на IP-телефоне, на котором вы хотите, чтобы пользователь был в состоянии выполнить Перехват вызовов и выбрать Call Pickup Group, который вы хотите, чтобы эта линия использовала. (В этом случае EngineeringCallPickUp был выбран.)

	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		<input type="text" value="< None >"/>	(View Details)
MLPP Alternate Party Setting		<input type="text" value="< None >"/>	
Target (Destination)		<input type="text" value="CallPickup"/> <input type="text" value="7000_None"/> <input type="text" value="EngineeringCallPickup"/>	

[Примеры сценариев](#)

[Как принимать вызовы внутри собственной группы](#)

Перехват вызовов позволяет вам брать входящие вызовы в своей собственной группе. В этом случае группа является любой организацией расширений Cisco IP Phone, как определено вашим системным администратором.

Когда входящий вызов принят на расширении, которое принадлежит той же группе как тот из вашего Cisco IP Phone, выполните эти действия для ответа на тот звонок:

1. Используйте на любой линии, которой привязали Группу Call Pickup к нему.
2. Нажмите **Больше** функциональной клавиши и затем **Функциональную клавишу захвата**.
3. Нажмите **Экранную клавишу ответа**.

[Как Взять Вызовы, которые Принадлежат Другой Группе](#)

Захват Группового вызова позволяет вам отвечать на входящие звонки, которые звонят на Cisco IP Phone, который принадлежит группе перехвата вызовов кроме вашего собственного. Для использования этой функции, необходимо знать номер группы перехвата вызовов, которому принадлежит вызываемый телефон.

Когда входящий вызов принят на расширении, которое принадлежит другой группе, чем тот из вашего IP-телефона, выполните эти действия для ответа на тот звонок:

1. Используйте на любом доступном появлении линии.
2. Нажмите **Больше** функциональной клавиши и затем функциональную клавишу **GPickup**.

3. Наберите номер Захвата Группового вызова.
4. Нажмите **Экранную клавишу ответа**.

Дополнительные сведения

- [Поддержка голосовых технологий](#)
- [Поддержка продуктов Голосовой и Унифицированной связи](#)
- [Устранение неполадок в системах IP-телефонии Cisco](#)
- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)