

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 поиску 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 [CSCt186234 \(только зарегистрированные клиенты\)](#).

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.



The screenshot shows the Cisco CallManager Administration web interface. The top navigation bar includes links for System, Route Plan, Service, Feature, Device, User, Application, and Help. The main header displays "Cisco CallManager Administration" and "For Cisco IP Telephony Solutions" with the Cisco Systems logo. The page title is "Call Pickup Configuration". On the left, 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. The "Directory Number" field is set to "New" and "Status" is "Ready". There is an "Insert" button. The "Directory Number*" field contains "2000" and the "Partition" dropdown menu is set to "<None >". A note at the bottom states "* indicates required item".

- 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.
- Щелкните **Insert** (Вставить).

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, 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, 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 "Status: 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".

- 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

The screenshot shows the Cisco CallManager Administration web interface for "Directory Number Configuration". At the top right, there is a link "Configure Device (SEP003094C2E306)". The main heading is "Directory Number Configuration". On the left, there is a sidebar titled "Devices using this Directory Number" showing a device "SEP003094C2E306" with "7900 (Line 2)". 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 fields for "Directory Number*" (7004) and "Partition" (< None >); "Directory Number Settings" with dropdown menus for "Voice Mail Profile", "Calling Search Space", "AAR Group", "User Hold Audio Source", "Network Hold Audio Source", "Call Waiting" (Default), and "Auto Answer" (Auto Answer Off); and "Call Forward and Pickup Settings" with a table of checkboxes and dropdowns for "Forward All", "Forward Busy", "Forward No Answer", and "Call Pickup Group" (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 >

ВЫЗОВА.

[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.

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.

4. Щелкните **Insert (Вставить)**. Теперь необходимо привязать Группу Call Pickup к DN IP-телефонов.
5. 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		< None >	(View Details)
MLPP Alternate Party Setting		< None >	
Target (Destination)		CallPickup 7000_None 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](#)