

Cisco CallManager: Вопросы и ответы по функции обратного вызова

Содержание

[Введение](#)

[Когда Cisco CallManager решает, что IP-телефон В доступен снова?](#)

[Что произойдет при перезапуске или сбросе IP-телефона А?](#)

[Что происходит если IP-телефон переключения при отказе?](#)

[Что происходит при перезапуске или сбросе IP-телефона В?](#)

[Что может произойти в результате сбоя IP-телефона В?](#)

[Можно ли активировать средство обратного вызова для общих линий?](#)

[Находится Функция обратного вызова на на телефон или на основание линии?](#)

[Можно ли активировать функцию обратного вызова для нескольких набранных номеров?](#)

[Что произойдет, если исходный сервис обратного вызова, равный Дополнительным услугам останавливается/запускается или останавливается и служба резервного копирования соединяется?](#)

[Когда опция динамика телефона отключена, как я использую Функцию обратного вызова?](#)

[Что произойдет, если прекратит работу сервис CTI Manager, в котором зарегистрирован основной сервис CEF?](#)

[Как я могу получить уведомление об обратном вызове?](#)

[Каковы системные требования для Функции обратного вызова Cisco?](#)

[Когда вызов переходит к голосовой почте, действительно ли Функция обратного вызова доступна?](#)

[Как я настраиваю Функцию обратного вызова?](#)

[Я могу настроить Функцию обратного вызова через PSTN?](#)

[Функция обратного вызова была не в состоянии работать после того, как я обновил CUCM от 6.0 до 6.1. Как я устраняю неполадки?](#)

[Как я устраняю неполадки неспособности активировать Функцию обратного вызова на Cisco IP Phone?](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

Начиная с Cisco CallManager 3.3, вводится новая функция — Cisco Call Back (Обратный вызов). Функция обратного вызова в Cisco позволяет получать уведомление об обратном вызове на IP-телефон Cisco, когда освободится линия вызывающего абонента.

Пользователь IP-телефона А вызывает пользователя IP-телефона Б в том же кластере. Если IP-телефон Б занят или никто не отвечает, пользователь IP-телефона А включает режим обратного вызова Cisco нажатием функциональной клавиши обратного вызова. Когда IP-телефон Б становится доступным, на IP-телефон А выдается звуковое оповещение и визуальное уведомление о том, что номер каталога (DN) стал доступен. Поскольку Cisco CallManager помнит набранный номер, пользователь IP-телефона А может далее нажать

функциональную клавишу вызова для разговора с пользователем IP-телефона Б. Этот документ отвечает на некоторые часто задаваемые вопросы, относящиеся к функции обратного вызова Cisco. [Подробнее об архитектуре этой функции можно узнать в документе Функция обратного вызова Cisco.](#)

Сценарий для этих часто задаваемых вопросов то, что IP-телефон IP-телефон вызовов В. IP-телефон тогда активирует Функцию обратного вызова Cisco для IP-телефона В.

Вопрос. . Когда Cisco CallManager решает, что IP-телефон В доступен снова?

О. Cisco CallManager решает, что IP-телефон доступен снова одним из этих двух способов:

- Когда происходит отключение от линии IP-телефона В (в этом сценарии, когда он занят).
- Когда линия IP-телефона В свободна или занята (в сценарии, когда ответ отсутствует).

Вопрос. . Что произойдет при перезапуске или сбросе IP-телефона А?

О. Если перезапустить IP-телефон, то функция обратного вызова останется активной. Если IP-телефон перезагружен, Функция обратного вызова все еще активирована.

Вопрос. . Что происходит если IP-телефон переключения при отказе?

О. Функция обратного вызова все еще активирована. Для синхронизации обработчиков вызываемых процедур требуется некоторое время (20 секунд). В данном случае можно предположить, что сбой IP-телефона возникает, например, из-за прекращения работы сервиса Cisco CallManager. Если, например, Интеграция компьютерной телефонии (СТІ) или сервис Cisco расширенных функций (CEF) также выключается, Функция обратного вызова потеряна.

Вопрос. . Что происходит при перезапуске или сбросе IP-телефона В?

О. Если IP-телефон перезапущен, Функция обратного вызова все еще активирована. Если IP-телефон перезагружен, Функция обратного вызова все еще активирована.

Вопрос. . Что может произойти в результате сбоя IP-телефона В?

О. Функция обратного вызова все еще активирована. Для синхронизации обработчиков вызываемых процедур требуется некоторое время (20 секунд). В данном случае можно предположить, что сбой IP-телефона возникает, например, из-за прекращения работы сервиса Cisco CallManager. Если, например, Интеграция компьютерной телефонии (СТІ) или сервис Cisco расширенных функций (CEF) выключается также, Функция обратного вызова потеряна.

Вопрос. . Можно ли активировать средство обратного вызова для общих линий?

О. Да.

Вопрос. . Находится Функция обратного вызова на на телефон или на основание линии?

О. Функция обратного вызова предоставляется для каждого телефона.

Вопрос. . Можно ли активировать функцию обратного вызова для нескольких набранных номеров?

О. Нет. То, когда у вас уже есть один активный вызов Назад, и вы хотите активировать его для другого расширения, вы получаете сообщение "Обратный вызов, активно на <номере 1>; Нажмите ОК для активации на <номере 2>". При ударе ОК Обратный вызов для номера один потерян.

Вопрос. . Что произойдет, если исходный сервис обратного вызова, равный Дополнительным услугам останавливается/запускается или останавливается и служба резервного копирования соединяется?

О. Возможность обратного вызова на IP-телефоне потеряна. Причина для этого состоит в том, что Cisco не передает успешную активацию для создания копии Cisco Расширенный сервис Функций (CEF).

Вопрос. . Когда опция динамика телефона отключена, как я использую Функцию обратного вызова?

О. Если динамик телефона отключен, Функция обратного вызова не функционирует. Когда Кнопка набора номера нажата, ничто не происходит. Как workground можно включить динамик телефона или нажать Кнопку гарнитуры для использования Функции обратного вызова.

Вопрос. . Что произойдет, если прекратит работу сервис CTI Manager, в котором зарегистрирован основной сервис CEF?

О. Переключения при отказе сервиса Cisco расширенной функции (CEF) следующему доступному менеджеру Интеграции компьютерной телефонии (CTI), но вся активация Обратного вызова потеряны.

Вопрос. . Как я могу получить уведомление об обратном вызове?

О. Пользователь нажимает Функциональную клавишу обратного вызова, когда занятое или тон фонового сигнала вызова получены для получения уведомления об обратном вызове. Можно активировать уведомление об обратном вызове о линии на Cisco IP Phone в том же Кластере Cisco CallManager как телефон.

Вопрос. . Каковы системные требования для Функции обратного вызова Cisco?

О. Обратный вызов Cisco требует Релиза Cisco CallManager 3.3 или позже и Cisco IP Phone, который поддерживает функциональные клавиши (Cisco IP Phone 7970, 7960 или 7940).

Вопрос. . Когда вызов переходит к голосовой почте, действительно ли Функция обратного вызова доступна?

О. Нет. Если вызов переведен к голосовой почте тогда, Функция обратного вызова не работает. Когда вы слышите сигнал занято, Функция обратного вызова разработана для работы.

Вопрос. . Как я настраиваю Функцию обратного вызова?

О. См., [Как Использовать](#) раздел [Обратного вызова Cisco](#) [Функции Cisco CallManager](#) и [руководство по службам 3.3 Функции Cisco CallManager](#) и [руководство по службам 4.1 и Функции Cisco CallManager](#) и [Руководство по службам 5](#).

Вопрос. . Я могу настроить Функцию обратного вызова через PSTN?

О. Вы можете configure Функция обратного вызова по открытой коммутируемой телефонной сети (PSTN) при установке протокола туннелирования в QSIG в Параметрах настройки Конфигурации магистральной, как дали в [Параметрах настройки Конфигурации магистральной](#).

Вопрос. . Функция обратного вызова была не в состоянии работать после того, как я обновил CUCM от 6.0 до 6.1. Как я устраняю неполадки?

О. Для решения этого вопроса перезагрузите Пароль CCMSysUser с утилитой CCMPWDChanger.

1. Для изменения пароля CCMSysUser обратитесь к [Включению IP-сервисов Cisco](#).
2. CTIManager перезапуска, Tomcat, Admin IIS.
3. Проверьте, что Интеграция каталогов завершила.

Это исправляет Функцию обратного вызова после обновления CUCM от 6.0 до 6.1.

Вопрос. . Как я устраняю неполадки неспособности активировать Функцию обратного вызова на Cisco IP Phone?

О. Чтобы решить эту проблему, выполните следующие действия:

1. Перезапустите сервис Cisco расширенных функций (CEF) на всех серверах. На странице CCMAdministrator выберите **Application> Cisco CallManager Serviceability> Tools> Control Center**. Проверьте, является ли CEF оперативным. Если это не, выберите этот сервис и запустите его. Если это указывает, что является оперативным, выберите сервис и перезапустите его. Для получения дополнительной информации обратитесь к [Cisco Расширенную Зависимость от Сервиса Функций](#).
2. Перезапустите эти сервисы: Computer Telephony Integration (CTI) manager service Cisco TomcatIIS Admin service
3. Если проблема сохраняется, измените пароль CCMSysUser с утилитой CCMPWDChanger, как обозначено во [Включении IP-сервисов Cisco](#).

Дополнительные сведения

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