

# 使用Cisco CallManager配置和使用呼叫接听和组接听功能

## 目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[呼叫代答和组呼叫代答配置 \(Cisco CallManager 3.3\)](#)

[呼叫代答和组呼叫代答配置 \(Cisco CallManager 4.0\)](#)

[呼叫代答和组呼叫代答配置 \(Cisco CallManager 4.1\)](#)

[示例情景](#)

[如何接听自己组内的电话](#)

[如何代答属于另一个组的呼叫](#)

[相关信息](#)

## 简介

呼叫代答和组呼叫代答是允许某个用户应答其他用户电话上的传入呼叫的功能。本文档介绍如何配置和使用呼叫代答和组呼叫代答功能。

要查看有关此主题的详细信息，请登录 [www.cisco.com](http://www.cisco.com) 并搜索 [呼叫代答和组呼叫代答配置](#)。

## 症状

当您配置呼叫代答和组呼叫代答时，也许会遇到下列可能的症状：

- 当呼叫线路列表成员时，呼叫代答失败。参考Cisco Bug ID [CSCsb12946](#) (仅限注册用户)，并且到[在Cisco CallManager 4.x，呼叫接听或组pickup不接收从线群的成员的呼叫](#)。
- 外部/PSTN 呼叫的呼叫代答间歇性失败。参考的Cisco Bug ID [CSCsb01536](#) (仅限注册用户)。
- 按“代答”或“组代答”软键并输入组编号之后，IP 电话将回到挂机状态并且不会再响起。删除并且再创呼叫代答组。
- 呼叫接听间歇地出故障。参考的Cisco Bug ID [CSCsa66224](#) (仅限注册用户)。
- 呼叫接听在搜索列表失效。参考的Cisco Bug ID [CSCsb42763](#) (仅限注册用户)。
- 工作CUCM 8.x的呼叫代答组终止。参考的Cisco Bug ID [CSCtl86234](#) (仅限注册用户)。

## 先决条件

### 要求

本文档没有任何特定的要求。

## [使用的组件](#)

本文档中的信息根据后的Cisco CallManager版本3.x。

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

## [规则](#)

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

## [呼叫代答和组呼叫代答配置 \(Cisco CallManager 3.3\)](#)

呼叫代答和组呼叫代答是系统管理员配置的可选功能。

请按照以下步骤从 Cisco CallManager Administration 页中配置呼叫代答和组呼叫代答：

1. 选择 **Feature > Call Pickup**。
2. 根据需要输入您希望在代答组时使用的目录号码 (DN)，并将其分配至分区。此 DN 必须唯一（未被其他任何设备使用过），以使 Cisco CallManager 可在执行代答时模拟此 DN。
3. 单击 **Insert**。
4. 重复步骤 2 和步骤 3，创建您的组织所需数量的代答组。
5. 导航到您希望用户可以执行呼叫代答的 IP 电话上的 DN（线路），并选择您希望此线路使用的代答组。（在本例中选择了 2000。）**注意：**如果某条线路没有相关的呼叫代答，则该线路不可用于呼叫代答或组呼叫代答。

## [呼叫代答和组呼叫代答配置 \(Cisco CallManager 4.0\)](#)

呼叫代答和组呼叫代答是系统管理员配置的可选功能。

请按照以下步骤从 Cisco CallManager Administration 页中配置呼叫代答和组呼叫代答：

1. 选择 **Feature > Call Pickup**。
2. 单击 **Add a New Call Pickup Number**。
3. 根据需要输入您希望在代答组时使用的 DN，并将其分配至分区。此 DN 必须唯一（未被其他任何设备使用过），以使 Cisco CallManager 可在执行代答时模拟此 DN。您也可以添加此呼叫代答组的说明。
4. 单击 **Insert**。
5. 重复步骤 2 到步骤 4，创建您的组织所需数量的代答组。
6. 导航到您希望用户可以执行呼叫代答的 IP 电话上的 DN（线路），并选择您希望此线路使用的代答组。（在本例中选择了 2000。）**注意：**如果某条线路没有相关的呼叫代答，则该线路不可用于呼叫代答或组呼叫代答。

## [呼叫代答和组呼叫代答配置 \(Cisco CallManager 4.1\)](#)

呼叫代答和组呼叫代答是系统管理员配置的可选功能。

CallManager 4.1 的配置屏幕略有不同。请按照以下步骤从 Cisco CallManager Administration 页中配置呼叫代答和组呼叫代答：

1. 选择 **Feature > Call Pickup**。
2. 单击 **Add a New Call Pickup Number**。
3. 输入将使用呼叫代答的代答组名称。此名称稍后将分配至各 DN。您还需要输入代答组编号和路由分区。**注意**：您也可以将其他代答编号添加至该组：找到这些编号，并单击 **Add to Pickup Group**。
4. 单击 **Insert**。现在，您必须将呼叫代答组关联至 IP 电话 DN。
5. 导航到您希望用户可以执行呼叫代答的 IP 电话上的 DN（线路），并选择您希望此线路使用的呼叫代答组。（在本例中选择了 EngineeringCallPickUp。）

## 示例情景

### 如何接听自己组内的电话

呼叫接听可用于接听您的小组内来电。在本例中，根据您的系统管理员的定义，组是 Cisco IP 电话分机的任意组织。

当与 Cisco IP 电话属于同一组的分机收到传入呼叫时，请按照以下步骤应答该呼叫：

1. 在具有相关呼叫代答组的任意线路上摘机。
2. 依次按下 **More** 软键和 **Pickup** 软键。
3. 按 **Answer** 软键。

### 如何代答属于另一个组的呼叫

组呼叫代答允许您应答在属于非自己的代答组的 Cisco IP 电话上响起的传入呼叫。要使用此功能，您必须知道响铃电话所属的代答组编号。

当与 IP 电话属于不同组的分机收到传入呼叫时，请按照以下步骤应答该呼叫：

1. 在任意可用的路线上摘机。
2. 依次按下 **More** 软键和 **GPickup** 软键。
3. 拨组呼叫代答编号。
4. 按 **Answer** 软键。

## 相关信息

- [语音技术支持](#)
- [语音和统一通信产品支持](#)
- [Cisco IP 电话故障排除](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)