



コールバック

この章は、次の内容で構成されています。

- [コールバックの概要 \(P.2-2\)](#)
- [コールバックの動作について \(P.2-2\)](#)
- [コールバックの中断 / 再開機能 \(P.2-6\)](#)
- [コールバックのシステム要件 \(P.2-7\)](#)
- [インタラクションおよび制限事項 \(P.2-7\)](#)
- [コールバック機能のインストールと設定 \(P.2-9\)](#)
- [コールバックの設定チェックリスト \(P.2-10\)](#)
- [ユーザに対するコールバックの情報の提供 \(P.2-14\)](#)
- [コールバックのトラブルシューティング \(P.2-14\)](#)
- [関連項目 \(P.2-14\)](#)

コールバックの概要

コールバック機能を使用すると、着信側が対応可能になったときに、Cisco Unified IP Phone でコールバック通知を受信できます。自分の電話機と同じ Cisco Unified Communications Manager クラスタ内、または QSIG トランクか QSIG 対応のクラスタ間トランクを経由するリモート PINX にある宛先の電話機に対するコールバックをアクティブ化できます。

コールバック通知を受信するには、ビジー音または呼び出し音が聞こえているときに [折返し] ソフトキーを押します。ユーザは、リオーダー音が聞こえている間でも、コールバックをアクティブ化できます。リオーダー音は、無応答タイマーが時間切れになるとトリガーされます。

この項では、コールバック機能に関する次の情報について説明します。

- コールバックの動作について (P.2-2)
- コールバックのシステム要件 (P.2-7)
- インタラクションおよび制限事項 (P.2-7)
- コールバック機能のインストールと設定 (P.2-9)

コールバックの動作について

次の例では、対応不可であった電話機が対応可能になった後に、どのようにコールバックが動作するかを説明します。

- 例：ユーザ A が対応不可のユーザ B にコールする。(P.2-3)
- 例：ユーザ A がユーザ B に対するコールバック機能をアクティブにしたが、ユーザ B が対応可能になったときにユーザ A がビジー状態である。(P.2-3)
- 例：ユーザ A がユーザ B にコールする。ユーザ B は、コールバックがアクティブになる前に Call Forward No Answer (CFNA; 無応答時転送) をユーザ C に設定している。(P.2-4)
- 例：ユーザ A がユーザ B にコールする。ユーザ B は、ユーザ A がコールバックをアクティブ化した後に、ユーザ C にコールを転送するように設定している。(P.2-4)
- 例：ユーザ A とユーザ C が同時にユーザ B にコールする。(P.2-5)



(注)

発信側の電話機は、アクティブなコールバック要求を 1 つだけサポートできます。着信側の電話機は複数のコールバック要求をサポートできます。

コールバックは、発信側または着信側の名前または番号については、空白と 0～9 までの数字だけをサポートします。コールバックを使用する場合、発信側または着信側の名前や番号に # または * (シャープ記号またはアスタリスク) を含むことはできません。



(注)

コールバックがアクティブになった後で発信側 (ユーザ A) がリセットされると、コールバックは自動的にキャンセルされます。ユーザ A は音声によるアラートを受け取らず、コールバック通知画面も表示されません。着信側 (ユーザ B) がリセットされた場合、コールバックはキャンセルされません。ユーザ B が対応可能になると、ユーザ A は音声によるアラートを受け取り、コールバック通知画面が表示されます。

例：ユーザ A が応対不可のユーザ B にコールする。

ユーザ A が、ユーザ A と同じ Cisco Unified Communications Manager クラスタ、または別のクラスタにいるユーザ B にコールします。ユーザ B がビジーであるか、または応答しないため、ユーザ A は [折返し] ソフトキーを使用して、コールバック機能をアクティブにします。次のコールバック アクティベーション メッセージがユーザ A の電話機に表示されます。

```
CallBack is activated on <DN of User B>
Press Cancel to deactivate
Press Exit to quit this screen
```

ユーザ A が [終了] ソフトキーを押します。

ユーザ B が応対可能になると（電話機がビジーからオンフックになるか、またはアイドル状態からオフフックとオンフック サイクルを完了すると）、ユーザ A は音声によるアラートを受け取り、次のメッセージがユーザ A の電話機に表示されます。

```
<DN of User B> has become available
Time HH:MM MM/DD/YYYY
Press Dial to call
Press Cancel to deactivate
Press Exit to quit this screen
```

ユーザ A は [終了] ソフトキーを押してから、電話機をオフフックにしてユーザ B の電話番号をダイヤルします。ユーザ B がコールに対応します。ユーザ A とユーザ B が電話機をオンフックにします。

ユーザ A が [折返し] ソフトキーを押すと、ユーザ A の電話機に次のメッセージが表示されます。

```
<DN of User B> has become available
Time HH:MM MM/DD/YYYY
Press Dial to call
Press Cancel to deactivate
Press Exit to quit this screen
```

**(注)**

コールバック通知によりアクティブとなった電話番号に手動でダイヤルしても、コールバックのステータスには影響がありません。

例：ユーザ A がユーザ B に対するコールバック機能をアクティブにしたが、ユーザ B が応対可能になったときにユーザ A がビジー状態である。

ユーザ A はユーザ B にコールします。ユーザ B は応答しません。ユーザ A は [折返し] ソフトキーを使用して、コールバック機能をアクティブにします。次のコールバック アクティベーション メッセージがユーザ A の電話機に表示されます。

```
CallBack is activated on <DN of User B>
Press Cancel to deactivate
Press Exit to quit this screen
```

ユーザ A が [終了] ソフトキーを押します。

次にユーザ C がユーザ A にコールし、ユーザ A とユーザ C がアクティブなコールでオンフックになります。ユーザ B が応対可能になった（電話機がビジーからオンフックになるか、アイドル状態からオフフックとオンフック サイクルを完了した）ときに、ユーザ A はまだアクティブなコールに対応しています。ユーザ A は音声によるアラートを受信し、ユーザ A の電話機に次のメッセージが表示されます。

```
<DN of User B> has become available
Time HH:MM MM/DD/YYYY
Press Dial to call
Press Cancel to deactivate
Press Exit to quit this screen
```

ユーザ A はアクティブなコールを中断して、次のいずれかの方法でユーザ B に接続できます。

- 通知画面の [ダイヤル] を選択する。ユーザ A がユーザ B にコールしている間、アクティブなコールは自動的に保留になります。
- [終了] ソフトキーを押して通知画面を終了し、アクティブなコールをパーク（または処理）する。アクティブなコールを処理した後、ユーザ A が [折返し] ソフトキーを押し、[ダイヤル] を選択すると、ユーザ B にコールできます。

例：ユーザ A がユーザ B にコールする。ユーザ B は、コールバックがアクティブになる前に Call Forward No Answer (CFNA; 無応答時転送) をユーザ C に設定している。

次のシナリオは、無応答時転送に適用されます。

ユーザ B には、無応答時転送が設定されているため、ユーザ A からのコールは、ユーザ C に転送されます。ユーザ A は、ユーザ C がビジーでなければ、コールバックを使用してユーザ C に接続し、ユーザ C がビジーであれば、ユーザ B に接続します。

ユーザ B またはユーザ C が応対可能（オンフック）になると、ユーザ A は音声によるアラートを受信し、ユーザ A の電話機にはこれらのユーザが応対可能であることを示すメッセージが表示されます。

例：ユーザ A がユーザ B にコールする。ユーザ B は、ユーザ A がコールバックをアクティブ化した後に、ユーザ C にコールを転送するように設定している。

次のシナリオは、Call Forward All (CFA; 不在転送)、Call Forward Busy (CFB; 話中転送)、および無応答時転送をサポートします。

- ユーザ A が、ユーザ A と同じ Cisco Unified Communications Manager クラスタにいるユーザ B にコールします。ユーザ B が応対不可であるため、ユーザ A はコールバックをアクティブにします。ユーザ B がユーザ A に対して応対可能になる前に、ユーザ B はコールをユーザ C へ転送するように設定しました。ユーザ A がユーザ B またはユーザ C のどちらかにコールバックするかは、ユーザ B のコール転送の設定に依存します。
- ユーザ A は別のクラスタに存在するユーザ B にコールします。コールは、QSIG トランクを使用して接続されます。ユーザ B が応対不可であるため、ユーザ A はコールバックをアクティブにします。ユーザ A に対してユーザ B が応対可能になる前に、ユーザ B はユーザ C へのコール転送を設定しました。次のいずれかのイベントが発生します。
 - Callback Recall Timer (T3) が満了していない場合、ユーザ A は常にユーザ B にコールバックします。
 - Callback Recall Timer (T3) が満了した後は、ユーザ A がユーザ B またはユーザ C のどちらかにコールバックするかは、ユーザ B のコール転送の設定に依存します。

**ヒント**

ユーザ B が応対可能であることをシステムがユーザ A に通知すると、タイマーが起動します。割り当てられた時間中にユーザ A がコールバック コールを完了しない場合、システムはコールバックをキャンセルします。コールバックがキャンセルされた後でも、ユーザ A の電話機には、ユーザ B が応対可能であるというメッセージが表示されます。ユーザ A はユーザ B にダイヤルできます。

例：ユーザ A とユーザ C が同時にユーザ B にコールする。

ユーザ A とユーザ C が同時にユーザ B にコールします。ユーザ B が応対不可であるため、ユーザ A とユーザ C はコールバックをアクティブにします。ユーザ A とユーザ C の電話機には、コールバック アクティベーションメッセージが表示されます。

ユーザ B が応対可能になると、ユーザ A とユーザ C は両方とも音声によるアラートを受信します。また、両方の電話機にユーザ B が応対可能であるというメッセージが表示されます。ユーザ A またはユーザ C のどちらか先に [ダイヤル] ソフトキーを押した方が、ユーザ B に接続されます。

コールバックの中断 / 再開機能

コールバックには、コールバックを開始したユーザがビジー状態のときに、受信側ユーザが対応可能になってコールバック通知を受け取った場合に、コール完了サービスを中断する機能があります。その後、発信側ユーザが対応可能になると、そのユーザのコール完了サービスが再開されます。

発信側ユーザ（ユーザ A）がコールバック機能をアクティブにした後、受信側ユーザ（ユーザ B）が対応可能になると、発信側の PINX が Suspend Callback APDU メッセージを送信し、ピアに対しユーザ A が再び対応可能になるまでユーザ B の監視を中断するように指示します。ユーザ A が対応可能になると、発信側 PINX は受信側に Resume APDU メッセージを送信し、ユーザ B の監視を再開するよう指示します。



(注)

コールバックでは、クラスタ内およびクラスタ間 QSIG トランクの両方、または QSIG 対応クラスタ間トランクの中断 / 再開コールバック通知の開始機能がサポートされています。また、QSIG 対応 H.225 トランクと H.323 ゲートウェイに対する中断 / 再開通知機能もサポートされています。

次の例は、中断 / 再開機能の動作を示しています。

例：ユーザ A は、ユーザ B が対応可能となったときにビジー状態である。

ユーザ A が、ユーザ A と同じ Cisco Unified Communications Manager クラスタ、または別のクラスタにいるユーザ B にコールします。ユーザ B がビジーであるか、または応答しないため、ユーザ A は [折返し] ソフトキーを使用して、コールバック機能をアクティブにします。次のコールバックアクティベーションメッセージがユーザ A の電話機に表示されます。

```
CallBack is activated on <DN of User B>
Press Cancel to deactivate
Press Exit to quit this screen
```

ユーザ A が [終了] ソフトキーを押します。

ユーザ A は、ビジー トリガーを 1 に設定しています。

ユーザ A がビジーになります。ユーザ B が対応可能になります。

ユーザ A は音声によるアラートを受け取らず、コールバック通知画面も表示されません。

発信側（ユーザ A）が、受信側（ユーザ B）に Suspend Callback APDU メッセージを送信します。

ユーザ A が対応可能になります。発信側が受信側に Resume Callback APDU メッセージを送信します。この処理により、ユーザ B に対する監視が再開されます。

ユーザ B が対応可能になると、ユーザ A は音声によるアラートを受け取り、コールバック通知画面が表示されます。

コールバックのシステム要件

コールバックの動作には、次のソフトウェア コンポーネントが必要です。

- Cisco Unified Communications Manager 5.0 以降
- クラスタ内の少なくとも 1 台のサーバ上で稼働している Cisco CallManager サービス
- Cisco CallManager サービスと同じサーバ上で稼働している Cisco Database Layer Monitor サービス
- Cisco CallManager サービスと同じサーバ上で稼働している Cisco RIS Data Collector サービス
- 英語以外の電話ロケール、または国に固有のトーンを使用する場合は、Cisco Unified Communications Manager Locale Installer
- Microsoft Internet Explorer または Netscape Navigator

インタラクションおよび制限事項



(注)

電話機のコールバック機能ソフトキーおよびメッセージを英語以外の言語で表示する場合や、国に固有のトーンがユーザに聞こえるようにする場合は、『*Cisco Unified Communications Operating System アドミニストレーションガイド*』の説明に従って、ロケールインストーラをインストールします。

Cisco Unified IP Phone 7970、7960、7940、7912、7905 および Cisco Communicator は、コールバック機能と [折返し] ソフトキー（発信側および着信側の電話機で使用できます）をサポートします。コールバックは、Cisco Unified Communications Manager Assistant など、シスコ提供によるアプリケーションで使用できます。

ユーザは、QSIG 対応のクラスタ間トランクまたは QSIG 対応トランクを経由する Cisco Unified Communications Manager Attendant Console パイロット ポイント番号に対するコールバックをアクティブにすることはできません。ユーザが QSIG 対応のクラスタ間トランクまたは QSIG 対応トランクを経由する Cisco Unified Communications Manager Attendant Console パイロット ポイント番号に対するコールバックをアクティブにしようとすると、ユーザの電話機に「Callback Cannot be activated on xxxx」というメッセージが表示されます。ユーザが Cisco Unified Communications Manager Attendant Console パイロット ポイントに対するコールバックをアクティブにできるのは、そのパイロット ポイントがユーザ DN と同じ Cisco Unified Communications Manager クラスタに存在する場合です。



(注)

コールバックをサポートしている Session Initiation Protocol (SIP) 電話機は、Cisco Unified IP Phone 7970、7971、7961、および 7941 だけです。

次のデバイスにコールし、これらのデバイス上でコールバックをアクティブにできます。

- Cisco IP Phone 30 SP+、Cisco IP Phone 12 SP+、Cisco IP Phone 12 SP、Cisco IP Phone 12 S、Cisco IP Phone 30 VIP
- Cisco Unified IP Phone 7902、Cisco Unified IP Phone 7910、Cisco Unified IP Phone 7935、Cisco Unified IP Phone 7936
- Cisco VGC Phone（Cisco VG248 Gateway を使用）
- Cisco Skinny Client Control Protocol (SCCP) Phone 7971、7970、7961、および 7941
- Cisco Session Initiation Protocol (SIP) Phone 7970、7971、7961、および 7941

- Cisco Analog Telephone Adapter (ATA) 186 および 188
- 上記の電話機にコールを転送する CTI ルート ポイント

**ヒント**

Cisco エクステンション モビリティ ユーザがログインまたはログアウトすると、コールバックに関連付けられているアクティブなコールの完了は、自動的にキャンセルされます。電話機でコールバックがアクティブにされた後で着信側の電話機がシステムから削除された場合、発信者が [ダイヤル] ソフトキーを押すとリオーダー音が聞こえます。ユーザはコールバックをキャンセルまたは再度アクティブにできます。

ボイスメール システムにすべてのコールを転送する場合は、コールバックをアクティブにできません。

**(注)**

SIP トランク経由のコールバックはサポートされていません。

SIP を実行する電話機でのコールバック通知に関する追加情報

SIP を実行する Cisco Unified IP Phone 7960 および 7940 でのコールバック通知の動作方法は、SCCP を実行する電話機の場合とは異なります。SIP を実行する Cisco Unified IP Phone 7960 および 7940 は、オンフック / オフフック状態でのコールバック通知機能をサポートしていません。SIP 電話機 7960 および 7940 で回線が使用可能となったことを Cisco Unified Communications Manager が認識する方法は、Cisco Unified Communications Manager がその電話機から受け取る SIP INVITE メッセージを監視することだけです。電話機から SIP INVITE が Cisco Unified Communications Manager に送信され、その電話機がオンフックになると、Cisco Unified Communications Manager は SIP 7960/7940 のユーザに音声によるアラートを送り、コールバック通知画面を表示します。

コール転送機能、即時転送機能、およびボイスメール システム機能との機能インタラクション

次のコール状態は、Cisco Unified Communications Manager のコールバック機能が転送機能、即時転送機能、およびボイスメール システム機能と通信する際に予想される発信側の動作を示しています。

着信側（電話機 B）が、不在転送、話中転送、または無応答時転送を使用して着信コールを転送するか、即時転送を使用してコールをボイスメール システムに転送する場合、発信側（電話機 A）は、コールバック機能に関する次のいずれかの状態になります。

- VM-Connected 状態：コールはボイスメール システムに接続されています。発信側の電話機（電話機 A）では、[折返し] ソフトキーが非アクティブのままです。
- 元の着信側に関する Ring-Out 状態：着信側のボイスメール プロファイルにはボイスメール パイロットが含まれていません。着信側（電話機 B）では、[即転送] ソフトキーを押すと、「キーがアクティブではありません」というメッセージが表示されます。発信側（電話機 A）では、元の着信側（電話機 B）に対するコールバックをアクティブにできる必要があります。
- ボイスメール システム機能と新しい着信側としてのボイスメール パイロット番号に関する Ring-Out 状態：コールに関して、ボイスメール システム障害またはネットワーク障害が発生しています。着信側（電話機 B）では、[即転送] ソフトキーを押すと、「一時エラー発生」というメッセージが表示されます。コール コンテキストには、ボイスメール パイロット番号が「新しい」着信側として含まれているため、発信側（電話機 A）では、元の着信側（電話機 B）に対するコールバックをアクティブにすることはできません。

- 通話中のボイスメール ポートと新しい着信側としてのボイスメール パイロット番号に関する Ring-Out 状態：コールに関して、ボイスメール ポートが通話中になっています。着信側（電話機 B）では、[即時転送] ソフトキーを押すと、「話中」というメッセージが表示されます。コール コンテキストには、ボイスメール パイロット番号が「新しい」着信側として含まれているため、発信側（電話機 A）では、元の着信側（電話機 B）に対するコールバックをアクティブにすることはできません。

詳細については、次の項を参照してください。

- 『Cisco Unified Communications Manager システム ガイド』の「電話機能」
- [即時転送 \(P.21-1\)](#)

コールバック機能のインストールと設定

コールバック機能は、Cisco Unified Communications Manager をインストールすると自動的にインストールされます。Cisco Unified Communications Manager をインストールした後に、Cisco Unified Communications Manager の管理ページでコールバックを設定する必要があります。この設定により、電話機のユーザはコールバック機能を使用できるようになります。

コールバック機能を正しく構成するには、設定チェックリストのステップを確認します。次に設定するための要件を実行し、Cisco CallManager サービスをアクティブにします。次の項では、詳細な設定情報について説明します。

- [コールバックの設定チェックリスト \(P.2-10\)](#)
- [CallBack ソフトキーを含むソフトキー テンプレートの作成 \(P.2-11\)](#)
- [共通デバイス設定での CallBack ソフトキー テンプレートの構成 \(P.2-12\)](#)
- [電話機の設定における CallBack ソフトキー テンプレートの追加 \(P.2-13\)](#)
- [コールバックのサービス パラメータの設定 \(P.2-13\)](#)

コールバックの設定チェックリスト

表 2-1 に、コールバック機能を設定するためのステップを示します。

表 2-1 コールバックの設定チェックリスト

設定手順	関連手順と関連項目
ステップ 1 電話機のソフトキーおよびメッセージを英語以外の言語で表示する場合、または国に固有のトーンがユーザに聞こえるようにする場合は、ロケール インストーラをインストールしていることを確認してください。	Cisco Unified Communications Manager Locale Installer のマニュアル
ステップ 2 Cisco Unified Communications Manager の管理ページで、Standard User ソフトキー テンプレートのコピーを作成し、次の状態に対して CallBack ソフトキーを追加します。 <ul style="list-style-type: none"> • オンフック コール状態 • リングアウト コール状態 • 接続時（転送打診）コール状態 	CallBack ソフトキーを含むソフトキー テンプレートの作成 (P.2-11)
ステップ 3 Cisco Unified Communications Manager の管理ページで、新しいソフトキー テンプレートを [共通デバイス設定 (Common Device Configuration)] に追加します。	共通デバイス設定での CallBack ソフトキー テンプレートの構成 (P.2-12)
ステップ 4 [電話の設定 (Phone Configuration)] ウィンドウで、次のいずれかの作業を実行します。 <ul style="list-style-type: none"> • 新しいソフトキー テンプレートをを含む共通デバイス設定を選択する。 • [ソフトキーテンプレート (Softkey Template)] ドロップダウン リスト ボックスから新しいソフトキー テンプレートを選択する。 	電話機の設定における CallBack ソフトキー テンプレートの追加 (P.2-13)
ステップ 5 [電話の設定 (Phone Configuration)] ウィンドウで、Cisco Unified IP Phone に正しいユーザ ロケールが設定されていることを確認します。	『Cisco Unified Communications Manager アドミニストレーションガイド』の「エンドユーザの設定値」 『Cisco Unified Communications Manager アドミニストレーションガイド』の「電話機の設定値」 Cisco Unified Communications Manager Locale Installer のマニュアル
ステップ 6 デフォルトの設定を使用しない場合は、コールバックのサービス パラメータを設定します。	コールバックのサービス パラメータの設定 (P.2-13)
ステップ 7 Cisco Unified Serviceability で Cisco CallManager サービスがアクティブになっていることを確認します。	Cisco Unified Serviceability アドミニストレーションガイド

CallBack ソフトキーを含むソフトキー テンプレートの作成

次の手順に従って、CallBack ソフトキーを含むソフトキー テンプレートを作成します。

手順

- ステップ 1** Cisco Unified Communications Manager の管理ページで、[デバイス (Device)] > [デバイスの設定 (Device Settings)] > [ソフトキーテンプレート (Softkey Template)] の順に選択します。
- [ソフトキーテンプレートの設定 (Softkey Template Configuration)] ウィンドウが表示されます。
- ステップ 2** [ソフトキーテンプレートの検索と一覧表示 (Find and List Softkey Templates)] ウィンドウで、Standard User ソフトキー テンプレートを選択します。
- ステップ 3** [コピー (Copy)] アイコンをクリックします。
- [ソフトキーテンプレートの設定 (Softkey Template Configuration)] ウィンドウに、新しい情報が表示されます。
- ステップ 4** [ソフトキーテンプレート情報 (Softkey Template Information)] の [名前 (Name)] フィールドに、「Standard User for Call Back」など、テンプレートの新しい名前を入力します。
- ステップ 5** [保存 (Save)] ボタンをクリックします。
- [ソフトキーテンプレートの設定 (Softkey Template Configuration)] ウィンドウに、新しい情報が再表示されます。
- ステップ 6** CallBack ソフトキーをテンプレートに追加するには、右上隅の [関連リンク (Related Links)] ドロップダウンリストボックスで [ソフトキーレイアウトの設定 (Configure Softkey Layout)] を選択し、[移動 (Go)] をクリックします。
- [ソフトキーレイアウト設定 (Softkey Layout Configuration)] ウィンドウが表示されます。CallBack ソフトキーは、オンフック、リングアウト、および接続時 (転送打診) の各コール状態に追加する必要があります。
- ステップ 7** CallBack ソフトキーをオンフック コール状態に追加するには、[コールステートの選択 (Select a call state to configure)] ドロップダウンリストボックスから [オンフック (On Hook)] を選択します。
- [ソフトキーレイアウト設定 (Softkey Layout Configuration)] ウィンドウが再表示され、[選択されていないソフトキー (Unselected Softkeys)] リストと [選択されたソフトキー (Selected Softkeys、位置順)] リストが表示されます。
- ステップ 8** [選択されていないソフトキー (Unselected Softkeys)] リストで CallBack ソフトキーを選択し、右矢印をクリックして [選択されたソフトキー (Selected Softkeys、位置順)] リストにソフトキーを移動します。
- ステップ 9** [保存 (Save)] ボタンをクリックして保存し、処理を続けます。
- ステップ 10** CallBack ソフトキーをリングアウト コール状態に追加するには、[コールステートの選択 (Select a call state to configure)] ドロップダウンリストボックスから [リングアウト (Ring Out)] を選択します。

[ソフトキーレイアウト設定 (Softkey Layout Configuration)] ウィンドウが再表示され、[選択されていないソフトキー (Unselected Softkeys)] リストと [選択されたソフトキー (Selected Softkeys、位置順)] リストが表示されます。

ステップ 11 [選択されていないソフトキー (Unselected Softkeys)] リストで CallBack ソフトキーを選択し、右矢印をクリックして [選択されたソフトキー (Selected Softkeys、位置順)] リストにソフトキーを移動します。

ステップ 12 [保存 (Save)] ボタンをクリックして保存し、処理を続けます。

ステップ 13 CallBack ソフトキーを接続時 (転送打診) コール状態に追加するには、[コールステートの選択 (Select a call state to configure)] ドロップダウン リスト ボックスから [接続時 (転送打診) (Connected Transfer)] を選択します。

ステップ 14 [ソフトキーレイアウト設定 (Softkey Layout Configuration)] ウィンドウが再表示され、[選択されていないソフトキー (Unselected Softkeys)] リストと [選択されたソフトキー (Selected Softkeys、位置順)] リストが表示されます。

ステップ 15 [選択されていないソフトキー (Unselected Softkeys)] リストで CallBack ソフトキーを選択し、右矢印をクリックして [選択されたソフトキー (Selected Softkeys、位置順)] リストにソフトキーを移動します。

ステップ 16 [保存 (Save)] ボタンをクリックします。

共通デバイス設定での CallBack ソフトキー テンプレートの構成

次の手順に従って、CallBack ソフトキー テンプレートを共通デバイス設定に追加します。コールバック機能を持つユーザ用にカスタマイズした共通デバイス設定を作成します。

手順

ステップ 1 Cisco Unified Communications Manager の管理ページで、[デバイス (Device)] > [デバイスの設定 (Device Settings)] > [共通デバイス設定 (Common Device Configuration)] の順に選択します。

[共通デバイス設定の検索と一覧表示 (Find and List Common Device Configurations)] ウィンドウが表示されます。

ステップ 2 [共通デバイス設定 (Common Device Configuration)] リストに表示された、作成済みのいずれかの共通デバイス設定を選択します。

ステップ 3 [ソフトキーテンプレート (Softkey Template)] フィールドのドロップダウン リスト ボックスから、CallBack ソフトキーを含むソフトキー テンプレートを選択します (このテンプレートをまだ作成していない場合は、P.2-11 の「[CallBack ソフトキーを含むソフトキー テンプレートの作成](#)」を参照してください)。

ステップ 4 [保存 (Save)] ボタンをクリックします。

電話機の設定における CallBack ソフトキー テンプレートの追加

次の手順に従って、CallBack ソフトキー テンプレートをユーザごとの電話機に追加します。

手順

ステップ 1 Cisco Unified Communications Manager の管理ページで、[デバイス (Device)] > [電話 (Phone)] を選択します。

[電話の検索と一覧表示 (Find and List Phones)] ウィンドウが表示されます。

ステップ 2 ソフトキー テンプレートを追加する電話機を検索します。『Cisco Unified Communications Manager アドミニストレーションガイド』の「電話機の検索」を参照してください。

ステップ 3 次のいずれかの手順を実行します。

- [共通デバイス設定 (Common Device Configuration)] ドロップダウン リスト ボックスから、新しいソフトキー テンプレートを含む共通デバイス設定を選択します。
- [ソフトキーテンプレート (Softkey Template)] ドロップダウン リスト ボックスから、CallBack ソフトキーを含む新しいソフトキー テンプレートを選択します。

ステップ 4 [保存 (Save)] ボタンをクリックします。

[リセット (Reset)] を押して電話機の設定を更新するよう、ダイアログボックスにメッセージが表示されます。

コールバックのサービス パラメータの設定

コールバックのサービス パラメータを設定するには、Cisco Unified Communications Manager の管理ページの [システム (System)] > [サービスパラメータ (Service Parameters)] にアクセスします。Cisco CallManager サービスが実行されているサーバを選択してから、Cisco CallManager サービスを選択します。

Cisco Technical Assistance Center の指示があった場合を除き、デフォルトのサービス パラメータ設定の使用をお勧めします。コールバックのサービス パラメータには、Callback Enabled Flag、Callback Audio Notification File Name、Connection Proposal Type、Connection Response Type、Call Back Request Protection T1 Timer、Callback Recall T3 Timer、Callback Calling Search Space、No Path Preservation、Set Private Numbering Plan for Callback などがあります。これらのパラメータの詳細については、[サービスパラメータ設定 (Service Parameter Configuration)] ウィンドウの上隅に表示されている疑問符 ボタンをクリックします。

ユーザに対するコールバックの情報の提供

Web 上で入手可能な Cisco Unified IP Phone のユーザ ガイドに、Cisco Unified IP Phone のコールバック機能の使用方法が記載されています。このガイドは、電話機に表示されている疑問符ボタンのヘルプと併せてお読みください。

コールバックのトラブルシューティング

Cisco Unified Serviceability の Trace Configuration および Cisco Unified Real-Time Monitoring Tool を使用して、コールバックに関する不具合をトラブルシューティングします。『Cisco Unified Serviceability アドミニストレーションガイド』および『Cisco Unified Real-Time Monitoring Tool アドミニストレーションガイド』を参照してください。

追加情報

P.2-14 の「[関連項目](#)」を参照してください。

関連項目

- 『Cisco Unified Communications Manager アドミニストレーションガイド』の「ソフトキーテンプレートの設定」
- 『Cisco Unified Communications Manager アドミニストレーションガイド』の「デバイス デフォルトの設定」
- 『Cisco Unified Communications Manager アドミニストレーションガイド』の「サービス パラメータの設定」
- 『Cisco Unified Communications Manager アドミニストレーションガイド』の「Cisco Unified IP Phone の設定」
- Cisco Unified Communications Manager アドミニストレーションガイド
- Cisco Unified Communications Manager システム ガイド
- Cisco Unified Serviceability アドミニストレーションガイド
- Cisco Unified Communications Manager トラブルシューティングガイド
- Cisco Unified IP Phone 7960/7940 シリーズユーザガイド
- Cisco Unified IP Phone アドミニストレーションガイド for Cisco Unified Communications Manager
- Cisco Unified Communications Manager Locale Installer のマニュアル