



Cisco Call Back

この章は、次の内容で構成されています。

- [Cisco Call Back の導入 \(P.4-2\)](#)
- [Cisco Call Back の動作について \(P.4-3\)](#)
- [インタラクションおよび制限事項 \(P.4-7\)](#)
- [Cisco Call Back のシステム要件 \(P.4-6\)](#)
- [Cisco Call Back のインストールと設定 \(P.4-9\)](#)
- [Cisco Call Back の設定チェックリスト \(P.4-10\)](#)
- [ユーザに対する Cisco Call Back の情報の提供 \(P.4-15\)](#)
- [Cisco Call Back のトラブルシューティング \(P.4-15\)](#)
- [その他の情報 \(P.4-16\)](#)

Cisco Call Back の導入

Cisco Call Back 機能を使用すると、着信側が応対可能になったときに、Cisco 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 CallManager 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 CallBack 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。これは、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、Cisco Call Back 機能に関する次の情報について説明します。

- [Cisco Call Back の動作について \(P.4-3\)](#)
- [Cisco Call Back のシステム要件 \(P.4-6\)](#)
- [インタラクションおよび制限事項 \(P.4-7\)](#)
- [Cisco Call Back のインストールと設定 \(P.4-9\)](#)

Cisco Call Back の動作について

次の例では、応対不可であった電話機が応対可能になった後に、どのように Cisco Call Back が動作するかを説明します。

- 例：ユーザ A が応対不可のユーザ B にコールする。(P.4-3)
- 例：ユーザ A が、ユーザ B にコールする。ユーザ B は、Call Back がアクティブになる前に Call Forward No Answer (CFNA) をユーザ C に設定している。(P.4-4)
- 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 Call Back 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.4-4)
- 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.4-5)



(注) 発信側の電話機は、アクティブな Call Back 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 Call Back 要求をサポートできます。

Cisco Call Back 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。Cisco Call Back 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) を含めることはできません。

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 はユーザ A と同じ Cisco CallManager クラスタ内にいるユーザ 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 CallBack ソフトキーを使用して、Call Back 機能をアクティブにします。Call Back 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。

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、ユーザ B が応対可能であるというメッセージがユーザ A の電話機に表示されます。

例：ユーザ A が、ユーザ B にコールする。ユーザ B は、Call Back がアクティブになる前に Call Forward No Answer (CFNA) をユーザ C に設定している。

次のシナリオは、Call Forward No Answer に適用されます。

ユーザ B には、Call Forward No Answer 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、Call Back 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 Call Back 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、Call Forward Busy、および Call Forward No Answer をサポートします。

- ユーザ A は、自分と同じ Cisco CallManager クラスタ内に存在しているユーザ 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、Call Back 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 Call Back 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) の期限が満了した後は、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 Call Back コールを完了しない場合、システムは Call Back をキャンセルします。Call Back 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 Call Back 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、Call Back 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 Dial ソフトキーを押したほうが、ユーザ B に接続されます。

Cisco Call Back のシステム要件

Cisco Call Back 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 CallManager 4.1 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
- 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 CTIManager 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 IP Telephony Locale Installer
- シスコ提供によるオペレーティング システム バージョン 2000.2.6（およびバージョン 2000.2.6 用の最新のオペレーティング システム サービス リリース）
- Microsoft Internet Explorer または Netscape Navigator

インタラクシオンおよび制限事項



(注) 電話機の Call Back 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 IP Telephony Locale Installer マニュアルの説明に従って、Locale Installer をインストールします。

Cisco IP Phone モデル 7970、7960、7940、7912、7905 および Cisco Communicator は、Cisco Call Back と CallBack 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。Call Back は、Cisco IP Manager Assistant (IPMA) 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 CallManager 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 CallManager 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、ユーザの電話機に「コールバックヲ xxxx デユウコウニスルコトハデキマセン。」というメッセージが表示されます。ユーザが Cisco CallManager 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 CallManager クラスタに存在する場合です。

次のデバイスにコールし、これらのデバイス上で Call Back 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 IP Phone 7902、Cisco IP Phone 7910、Cisco IP Phone 7935、Cisco IP Phone 7936
- Cisco VGC Phone (Cisco VG248 Gateway を使用)
- Cisco Skinny Client Control Protocol (SCCP) Phone
- 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 CallManager 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、Call Back 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 Call Back 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 Dial 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 Call Back をキャンセルまたは再度アクティブにできます。

ボイスメールにすべてのコールを転送する場合は、Call Back をアクティブにできません。

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 CallManager Call Back 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、Forward All、Forward Busy、または Forward No Answer 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に接続されています。発信側の電話機（電話機 A）では、CallBack ソフトキーが非アクティブになります。
- 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、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、[iDivert（ソクテンソウ）] ソフトキーを押すと、「キーガアクティブデハア リマセン」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、[ソクテンソウ] ソフトキーを押すと、「イチジエラーハッセイ」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、[ソクテンソウ] ソフトキーを押すと、「ハナシチュウ」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 CallManager システム ガイド』の「電話機能」
- [即時転送 \(P.10-1\)](#)

Cisco Call Back のインストールと設定

Cisco Call Back は、Cisco CallManager 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 CallManager のインストールが完了したら、Cisco CallManager Administration で Cisco Call Back を設定する必要があります。その結果、電話機のユーザは Cisco Call Back 機能を使用できるようになります。

Cisco Call Back 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。

- [Cisco Call Back の設定チェックリスト \(P.4-10\)](#)
- [CallBack ソフトキーを含むソフトキー テンプレートの作成 \(P.4-11\)](#)
- [デバイス プールでの CallBack ソフトキー テンプレートの構成 \(P.4-13\)](#)
- [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 \(P.4-13\)](#)
- [Cisco Call Back サービス パラメータの設定 \(P.4-14\)](#)

Cisco Call Back の設定チェックリスト

表 4-1 に、Cisco Call Back 機能を設定するためのステップを示します。

表 4-1 Cisco Call Back 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、Locale Installer をインストールしていることを確認してください。	『Cisco IP Telephony Locale Installer の使用方法』
ステップ 2 Cisco CallManager Administration 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 CallBack ソフトキーを追加します。 <ul style="list-style-type: none"> • On Hook コール状態 • Ring Out 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.4-11)
ステップ 3 Cisco CallManager Administration で、デバイス プールに新しいソフトキー テンプレートを追加します。	デバイス プールでの CallBack ソフトキー テンプレートの構成 (P.4-13)
ステップ 4 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 テンプレートを含まないデバイス プールを選択する。 • 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 テンプレートを追加する。 	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.4-13)
ステップ 5 Phone Configuration ウィンドウで、Cisco 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 CallManager アドミニストレーションガイド』の「ユーザの設定値」 『Cisco IP Telephony Locale Installer の使用方法』

表 4-1 Cisco Call Back の設定チェックリスト (続き)

設定手順	関連手順と関連項目
ステップ 6 デフォルトの設定を使用しない場合は、Cisco Call Back サービス パラメータを設定します。	Cisco Call Back サービス パラメータの設定 (P.4-14)
ステップ 7 Cisco CallManager 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 CallManager 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。



(注) 電話機のユーザ ロケールが Japanese_Japan に設定されている場合、CallBack ソフトキーは [オリカエシ] ソフトキーになります。

手順

ステップ 1 Cisco CallManager Administration で、**Device > Device Settings > Softkey Template** を選択します。

Softkey Template Configuration ウィンドウが表示されます。

ステップ 2 Softkey Template リストまたは Create a softkey template based on フィールドのドロップダウンリストボックスから Standard User ソフトキー テンプレートを選択します (Softkey Template リストから最初のオプションを選択した場合は、Softkey Template Configuration ウィンドウが自動的に開き、新しい情報が表示されます。[ステップ 3](#)に進んでください)。

ステップ 3 **Copy** ボタンをクリックします。

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 Softkey Template 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 **Insert** ボタンをクリックします。

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、**Configure Softkey Layout** リンクをクリックします。

Softkey Layout Configuration ウィンドウが表示されます。CallBack ソフトキーは、On Hook コール状態と Ring Out 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 On Hook コール状態に追加するには、Call States フィールドの **On Hook** リンクをクリックします。

Softkey Layout Configuration ウィンドウが再表示され、Unselected Softkeys リストと Selected Softkeys リストが表示されます。

ステップ 8 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 Selected Softkeys リストにソフトキーを移動します。

ステップ 9 **Update** 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 Ring Out コール状態に追加するには、Call States フィールドの **Ring Out** リンクをクリックします。

Softkey Layout Configuration ウィンドウが再表示され、Unselected Softkeys リストと Selected Softkeys リストが表示されます。

ステップ 11 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 Selected Softkeys リストにソフトキーを移動します。

ステップ 12 **Update** ボタンをクリックします。

デバイス プールでの CallBack ソフトキー テンプレートの構成

次の手順に従って、Call Back ソフトキー テンプレートをデバイス プールに追加します。すべてのユーザが CallBack ソフトキーを使用できるようにする場合、または Call Back 機能を持つユーザ用にカスタマイズしたデバイス プールを作成する場合は、テンプレートをデフォルトのデバイス プールに追加します。

手順

ステップ 1 Cisco CallManager Administration で、**System > Device Pool** を選択します。

Device Pool Configuration ウィンドウが表示されます。

ステップ 2 Default のデバイス プール、または Device Pools に表示された、作成済みのいずれかのデバイス プールを選択します。

ステップ 3 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.4-11](#) 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 **Update** 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、Call Back 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 CallManager Administration で、**Device > Phone** を選択します。

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 CallManager 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。

- **Device Pool** 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デバイス プールを選択します。
- **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 **Update** ボタンをクリックします。

Cisco Call Back サービス パラメータの設定

Cisco Call Back サービス パラメータを設定するには、Cisco CallManager Administration の **Service > 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。Cisco Call Back には、Callback Enabled Flag、Callback Audio Notification File Name、Connection Proposal Type、Connection Response Type、Callback Request Protection Timer、Callback Recall Timer、および Callback Calling Search Space などのサービス パラメータがあります。これらのパラメータの詳細については、Service Parameter ウィンドウの上隅に表示されている **i** ボタンをクリックします。

ユーザに対する Cisco Call Back の情報の提供

『Cisco IP Phone 7960/7940 シリーズユーザガイド』に、Cisco IP Phone の Call Back 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 i ボタンヘルプと併せてお読みください。

Cisco Call Back のトラブルシューティング

Cisco CallManager Serviceability Trace Configuration and Real-Time Monitoring Tool を使用して、Call Back に関する不具合をトラブルシューティングします。詳細については、『Cisco CallManager Serviceability アドミニストレーション ガイド』を参照してください。

トラブルシューティングの詳細については、[P.A-65](#) の「Cisco Call Back のトラブルシューティング」を参照してください。

その他の情報

関連項目

- 『Cisco CallManager 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 CallManager 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 CallManager 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 CallManager アドミニストレーションガイド』の「Cisco IP Phone の設定」

その他のシスコ マニュアル

- *Cisco CallManager アドミニストレーションガイド*
- *Cisco CallManager システム ガイド*
- *Cisco CallManager Serviceability アドミニストレーションガイド*
- *Cisco CallManager Serviceability システム ガイド*
- *Cisco CallManager トラブルシューティングガイド*
- *Cisco IP Phones 7960/7940 シリーズ ユーザ ガイド*
- *Cisco IP Phone アドミニストレーション ガイド for Cisco CallManager*
- Cisco IP Telephony Locale Installer の使用方法