



コール ピックアップ

コール ピックアップ機能を使用すると、ユーザ本人以外の電話番号に着信したコールに応答できます。P.31-2の「[コール ピックアップの概要](#)」では、この機能について説明します。

この章の構成は、次のとおりです。

- [コール ピックアップの概要 \(P.31-2\)](#)
- [コール ピックアップのガイドラインとヒント \(P.31-6\)](#)
- [Dependency Records \(P.31-7\)](#)
- [コール ピックアップとグループ コール ピックアップの設定チェックリスト \(P.31-9\)](#)
- [他グループ コール ピックアップの設定チェックリスト \(P.31-13\)](#)
- [コール ピックアップ設定の更新 \(P.31-16\)](#)
- [参考情報 \(P.31-16\)](#)

コール ピックアップの概要



(注) Cisco CallManager Attendant Console は、コール ピックアップとは連携して動作しません。Attendant Console ユーザ インターフェイスは、Cisco Java Telephony Applications Programming Interface (JTAPI) および Computer Telephony Integration (CTI; コンピュータ テレフォニー統合) の制限のため、コール ピックアップ グループに属する電話機との間ではコールを適切に処理できません。

Cisco IP Phone では、コール ピックアップ、グループ コール ピックアップ、および他グループ コール ピックアップという 3 つのタイプのコール ピックアップを使用できます。

- コール ピックアップ：ユーザは、本人が所属するグループ内の着信コールを受け取ることができます。ユーザが Cisco IP Phone からこの機能をアクティブにすると、Cisco CallManager が該当するコール ピックアップ グループ番号を自動的にダイヤルします。このタイプのコール ピックアップには、Pickup ソフトキーを使用します。

このタイプのコール ピックアップの場合は、コール ピックアップ グループのその他のメンバーにピックアップ可能なコールがあることを伝える音声通知および視覚的な通知を設定できます。

コール ピックアップ通知についてのガイドラインは、次のとおりです。

- 同じコール ピックアップ グループ内のユーザだけが通知を受信します。
- この機能は、小規模から中規模のコール ピックアップ グループの場合に使用します。大規模なコール ピックアップ グループに対して通知を設定すると、一部のシステム リソースに悪影響が及ぶことがあります。新しいコールごとに、ピックアップ グループ内のユーザ数分だけメッセージが生成されます。グループのサイズが大きくなり、新しいコールが増えるほど、システム リソースへの負荷も高くなります。
- プライマリ回線のみ通知されます。
- 複数のアクティブな通知アラートが発生した場合は、最新の視覚的なアラートによってそれ以前のアラートは上書きされます。ただし、ユーザがコール ピックアップをアクティブにすると、コールが現在電話機に表示されている視覚的なアラートでない場合でも、最も早くピックアップ可能なコールに接続されます。この不一致は、発信側または着信側の情

報を表示せずに視覚的な通知を使用することで回避できます。このように設定すると、「ピックアップできるコールがあります」という一般メッセージが表示されます。自動コール ピックアップ

(AutoCallPickupEnabled サービス パラメータ) が無効な場合は、発信者 ID を取得できます。詳細については、P.31-4 の「自動コール ピックアップ」を参照してください。

- グループ コール ピックアップ：ユーザは、別のグループ内の着信コールを受け取ることができます。Cisco IP Phone からこの機能をアクティブにするには、ユーザが該当するコール ピックアップ グループ番号をダイヤルする必要があります。このタイプのコール ピックアップには、GPickup ソフトキーを使用します。



(注)

コール ピックアップ機能とグループ コール ピックアップ機能の設定手順は同じです。グループ コール ピックアップ番号には、複数の回線または電話番号を適用します。

- 他グループ コール ピックアップ：ユーザは、本人が所属するグループに関連付けられたグループ内の着信コールを受け取ることができます。ユーザが Cisco IP Phone からこの機能をアクティブにすると、Cisco CallManager が自動的に、関連付けられたグループ内の着信コールを検索し、コール接続を行います。このタイプのコール ピックアップには、OPickup ソフトキーを使用します。

関連付けられたグループが複数存在する場合、関連付けられたグループへのコールに応答する際の優先順位は、関連付けられた最初のグループから最後のグループまでの順になります。たとえば、グループ A、B、および C がグループ X に関連付けられており、コールに応答する際の優先順位がグループ A、B、および C の順になっているとします。グループ A の着信コールよりも前にグループ C にコールが着信している可能性があります、グループ X は最初にグループ A の着信コールを受け取ります。



(注)

通常、同じグループ内で複数の着信コールが発生した場合は、呼び出し音が最も長く鳴っている（呼び出し時間が最も長い）コールが最初に応答されます。他グループ コール ピックアップの場合、関連付けられたピックアップ グループが複数設定されているときは、呼び出し時間よりも優先順位が優先されます。

アイドルおよびオフフックのコール状態では、Pickup、GPickup、および OPickup の各ソフトキーが使用可能になります。管理者は、ユーザがコール ピックアップ機能呼び出せるよう、これらのソフトキーを標準ソフトキー テンプレートに追加する必要があります。P.31-9 の「コール ピックアップとグループ コール ピックアップの設定チェックリスト」および P.31-13 の「他グループ コール ピックアップの設定チェックリスト」を参照してください。

自動コール ピックアップ

AutoCallPickupEnabled サービス パラメータを有効にすると、コール ピックアップ、グループ ピックアップ、および他グループ ピックアップを自動化できます。

このパラメータが有効の場合、ユーザが電話機の該当するソフトキーを押すと、Cisco CallManager は自動的に、ユーザが所属するピックアップ グループ、別のピックアップ グループ、またはユーザが所属するグループに関連付けられたピックアップ グループ内の着信コールにユーザを接続します。このアクションに必要なキーストロークは 1 回のみです。

自動コール ピックアップは、ユーザを本人が所属するグループ内の着信コールに接続します。ユーザが電話機の Pickup ソフトキーを押すと、Cisco CallManager はグループ内の着信コールを特定し、コール接続を行います。自動化が有効でない場合、ユーザはコール接続の際に Pickup ソフトキーと Answer ソフトキーを押す必要があります。

自動グループ コール ピックアップは、ユーザを別のピックアップ グループ内の着信コールに接続します。ユーザは電話機の GPickup ソフトキーを押してから、他のピックアップ グループの DN をダイヤルします。DN を受信すると、Cisco CallManager はコール接続を行います。自動化が有効でない場合、ユーザはコール接続の際に GPickup ソフトキーと Answer ソフトキーを押してから、他のピックアップ グループの DN をダイヤルする必要があります。

自動他グループ コール ピックアップは、ユーザを本人が所属するグループに関連付けられたグループ内の着信コールに接続します。ユーザは電話機の OPickup ソフトキーを押します。Cisco CallManager は自動的に、Call Pickup Group Configuration ウィンドウに管理者が入力した順序で、関連付けられたグループ内の着信コールを検索し、コールが見つかったらコール接続を行います。自動化が有効でない場合、ユーザはコール接続の際に OPickup ソフトキーと Answer ソフトキーを押す必要があります。

詳細については、次のトピックを参照してください。

- [コール ピックアップとグループ コール ピックアップの設定チェックリスト \(P.31-9\)](#)
- [他グループ コール ピックアップの設定チェックリスト \(P.31-13\)](#)
- 『Cisco CallManager アドミニストレーションガイド』の「他グループ コール ピックアップに関するピックアップ グループの定義」
- 『Cisco CallManager アドミニストレーションガイド』の「コール ピックアップの設定値」



(注)

CTI アプリケーションでは、コールに応答している通話者を監視できます。しかし、コールの発信者または応答されたコールの着信先を監視することはできません。したがって、Cisco IPMA では自動コール ピックアップ（ワンタッチ コール ピックアップ）は使用できません。

パーティションによりアクセスを制限するコール ピックアップ機能の使用

コール ピックアップ グループ番号にパーティションを割り当てることにより、コール ピックアップ グループへのアクセスを制限できます。この設定を使用すると、コール ピックアップ グループ番号のあるパーティションをコーリング サーチ スペースに含んでいる電話機だけが、そのコール ピックアップ グループに加入できます。パーティションとグループ番号の組み合わせが、システム全体で固有であることを確認してください。

- コール ピックアップ グループ番号をパーティションに割り当てる場合は、そのパーティション内の番号をダイヤルできる電話機だけがコール ピックアップ グループを使用できる。
- マルチ テナント構成において、パーティションがテナントに相当する場合は、各テナントに該当するパーティションに対してピックアップ グループを割り当てる必要がある。

マルチテナント構成は、パーティションをコール ピックアップ グループと組み合わせて使用する場合の 1 例です。各テナントに該当するパーティションにピックアップ グループを割り当てると、グループ番号は他のテナントには見えなくなります。

コール ピックアップのガイドラインとヒント

次に、コール ピックアップ機能を使用する際のガイドラインとヒントを示します。

- コール ピックアップ グループに関連した変更内容を反映させるために電話機をリセットする必要はありません。
- ある特定の電話機に割り当ててある異なる回線を異なるコール ピックアップ グループに割り当てることは可能ですが、ユーザの混乱を招く原因になるため、この設定はお勧めしません。
- ユーザは、本人が所属するグループに関連付けられたグループのコールに応答するには、関連付けられたグループのメンバーに関するコーリング サーチ スペース、パーティション、および Time of Day (TOD) パラメータが、本人が所属するグループと同じ時間帯にアクティブになってコールを受け入れるように設定する必要があります。TOD は、タイムスタンプをコーリング サーチ スペースおよびパーティションに関連付けます。

たとえば、ABC というパーティションが 9:00am ~ 5:00pm までアクティブになるとします。パーティション ABC は、cssABC というコーリング サーチ スペースに含まれています。pickABC というピックアップグループには、電話機 1 と電話機 2 が含まれています。電話機 1 と電話機 2 は、同じコーリング サーチ スペース cssABC に存在します。電話機 1 の呼び出し音が 5:30pm に鳴り、電話機 2 がコールへの応答を試みる場合、5:00pm 以降はパーティションがアクティブになっていないため、この試みは失敗します。電話機 1 の呼び出し音が 09:30:00am に鳴った場合、電話機 2 はコールに応答できません。

Dependency Records

特定のコール ピックアップ番号がどのデバイスに割り当てられているかを検索するには、Cisco CallManager Administration Pickup Group Configuration ウィンドウにある Dependency Records リンクをクリックします。Dependency Records Summary ウィンドウに、コール ピックアップ番号を使用しているデバイスに関する情報が表示されます。

ピックアップ グループが他のピックアップ グループに関連付けられている場合、そのピックアップ グループの Dependency Records には、関連付け情報が表示されます。たとえば、ピックアップ グループ A がピックアップ グループ B および C に関連付けられている場合、ピックアップ グループ A の Dependency Records には、ピックアップ グループ A とピックアップ グループ B および C の関連付けに関する情報が表示されます。

デバイスについて詳細な情報を検索するには、デバイスをクリックして Dependency Records Details ウィンドウを表示します。Dependency Records がシステムで有効にされていない場合は、Dependency Records Summary ウィンドウにメッセージが表示されます。

Dependency Records の詳細については、『Cisco CallManager アドミニストレーションガイド』の「Dependency Records へのアクセス」を参照してください。

コール アカウンティング

Cisco CallManager リリース 4.1 では、コール アカウンティングに次の変更が加えられました（それらの変更は 4.1 以降のリリースにも実装されています）。

- コール ピックアップが発生すると、システムは 2 つの call detail record (CDR; コール 詳細レコード) を生成します。一方の CDR はクリアされた元のコールに適用され、もう一方の CDR は接続された要求コールに適用されます。
- CDR Analysis and Reporting (CAR) では、コール 転送機能がコール ピックアップと区別されるようになりました。
- CAR では、自動コール ピックアップと自動グループ ピックアップ（他グループ ピックアップは除く）は、ピックアップ コールとして分類されるようになりました。AutoCallPickupEnabled サービス パラメータを使用して、これらの機能を使用可能にします。機能が使用可能になっていない場合、コール ピックアップ、グループ ピックアップ、および他グループ ピックアップに関する CDR は、Release 4.1 以前のまま、つまり、CAR では転送コールとして分類されます。
- CDR 検索では、指定された特定の期間およびその他の検索基準に一致する CDR がすべて返されます。特定の CDR に関連付けられたコールのタイプがわかるよう、検索結果のコール タイプ フィールドには、コールがピックアップ コールかどうかが表示されます。

コール ピックアップとグループ コール ピックアップの設定 チェックリスト

表 31-1 は、コール ピックアップとグループ コール ピックアップを設定する際の
チェックリストです。

表 31-1 コール ピックアップとグループ コール ピックアップの設定チェックリスト


設定ステップ	関連した手順と項目
ステップ 1 コール ピックアップ番号、またはグループ コール ピックアップ番号とパーティションを組み合わせて使 用する場合は、パーティションを設定します。	『Cisco CallManager アドミニス トレーションガイド』の「パー ティションの追加」 パーティションによりアクセ スを制限するコール ピックアッ プ機能の使用 (P.31-5)
ステップ 2 コール ピックアップ グループを作成します。コール ピックアップ グループ番号は一意的な電話番号 (整数) であることを確認してください。	『Cisco CallManager アドミニス トレーションガイド』の「コー ル ピックアップ グループ番号 の追加」 『Cisco CallManager アドミニス トレーションガイド』の「ピッ クアップグループの設定値」
ステップ 3 オプションで、コール ピックアップ グループのメン バーに、ピックアップ可能なコールがあることを伝え る視覚的な通知または音声通知 (もしくは、両方) を 設定します。	『Cisco CallManager アドミニス トレーションガイド』の「ピッ クアップグループの設定値」 『Cisco CallManager アドミニス トレーションガイド』の「電話 番号の設定値」

■ コール ピックアップとグループコール ピックアップの設定チェックリスト

表 31-1 コール ピックアップとグループコール ピックアップの設定チェックリスト (続き)

設定ステップ	関連した手順と項目
<p>ステップ 4 コール ピックアップを使用可能にする電話機に関連付けられた電話番号に、ステップ 2で作成したコール ピックアップ グループ番号を割り当てます。</p> <ul style="list-style-type: none"> • コール ピックアップ グループに割り当てられている電話番号に限り、コール ピックアップ機能が使用できます。 • パーティションをコール ピックアップ番号と組み合わせて使用する場合は、コール ピックアップ番号に割り当てた電話番号が、該当するパーティションを含むコーリング サーチ スペースに存在することを確認します。 	<p>『Cisco CallManager アドミニストレーションガイド』の「コール ピックアップ グループ番号の電話番号への割り当て」</p>
<p>ステップ 5 必要に応じて、コール ピックアップまたはグループコール ピックアップのボタンを電話ボタン テンプレートに追加します。</p> <p>このステップを行う必要があるのは、Cisco IP Phone 12 SP、12 SP+、および 30 VIP を使用する場合に限られます。</p>	<p>『Cisco CallManager アドミニストレーションガイド』の「電話ボタン テンプレートの変更」</p>

表 31-1 コール ピックアップとグループ コール ピックアップの設定チェックリスト (続き)

設定ステップ	関連した手順と項目
<p>ステップ 6 電話機のピックアップ (Pickup) ソフトキーとグループ コール ピックアップ (GPickup) ソフトキーを設定するには、Standard User または Standard Feature ソフトキー テンプレートを電話機に追加します。</p> <p>次の手順に従って、Pickup ソフトキーと GPickup ソフトキーをテンプレートに追加します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cisco CallManager Administration のメインページで、Device > Device Settings > Softkey Template を選択します。 • 目的のソフトキー テンプレートを選択します。 • Softkey Layout Configuration リンクを選択します。 • On Hook または Off Hook コール状態を選択します。 • Unselected Softkeys ボックスで Pickup を選択します。 • 右矢印をクリックして、Pickup ソフトキーを Selected Softkeys ボックスに移動します。 • Unselected Softkeys ボックスで GPickup を選択します。 • 右矢印をクリックして、GPickup ソフトキーを Selected Softkeys ボックスに移動します。 <p> (注) コールを受ける電話機をユーザが所属するグループ内の電話機に限定するには、GPickup および OPickup ソフトキーをソフトキー テンプレートに追加しないでください。</p>	<p>ソフトキー テンプレート (P.40-27) および『Cisco CallManager アドミニストレーションガイド』の「IP Phone へのソフトキー テンプレートの割り当て」</p>

■ コール ピックアップとグループ コール ピックアップの設定チェックリスト

表 31-1 コール ピックアップとグループ コール ピックアップの設定チェックリスト (続き)

設定ステップ		関連した手順と項目
ステップ 7	<p>コール ピックアップとグループ コール ピックアップに対して自動コール応答が必要な場合は、AutoCallPickupEnabled サービス パラメータを有効にするため True 値を入力します。デフォルト値は False です。</p>	<p>自動コール ピックアップ (P.31-4)</p> <p>『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」</p>
ステップ 8	<p>Call Pickup Locating Timer サービス パラメータの値を入力します。ユーザがコール ピックアップ グループ内の電話機からコール ピックアップ機能をアクティブにすると、システムは、最も長い間アラート（呼び出し音）が続いているコールを判別するために（それがユーザの接続先コールとなるため）、アラートがアクティブな各コールにコール検索要求を送信します。システムは、これらのコール検索要求への応答の受信を一定時間待機し、その後受信した情報からどのコールに回答するかを決定します。このパラメータは、その際にシステムが待機する最大時間（秒単位）を指定します。システムがすべての応答を受信する前にタイマーが期限切れになると、受信した応答の中でアラートが最長のコールが接続先コールとなります。応答は、ネットワークの問題が原因で遅れることがあります。このタイマーは、ユーザにコールのピックアップを許可する前に、システムが応答を無期限に待機してしまうのを防ぎます。</p> <p>デフォルト値は 1 秒です。値の範囲は、1 ～ 5 秒です。</p>	<p>他グループ コール ピックアップの設定チェックリスト (P.31-13)</p> <p>『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」</p>
ステップ 9	<p>コール ピックアップ機能が使用可能であることをユーザに通知します。</p>	<p>ユーザが Cisco IP Phone のコール ピックアップ機能にアクセスするための手順については、電話機の資料を参照してください。</p>

他グループ コール ピックアップの設定チェックリスト

表 31-2 は、他グループ コール ピックアップを設定する際のチェックリストです。

表 31-2 他グループ コール ピックアップの設定チェックリスト


設定ステップ	関連した手順と項目
<p>ステップ 1 すべてのピックアップ グループから選択できる、関連付けられたグループのリストを設定します。リストには最大 10 のグループを含めることができます。</p>	<p>『Cisco CallManager アドミニストレーションガイド』の「他グループ コール ピックアップに関するピックアップ グループの定義」</p>
<p>ステップ 2 ユーザが所属するグループに関連付けられたグループのメンバーに関する Calling Search Space パラメータと TOD パラメータを設定します。</p>	<p>『Cisco CallManager アドミニストレーションガイド』の「Calling Search Space」</p> <p>Time-of-Day ルーティング (P.14-1)</p> <p>コール ピックアップのガイドラインとヒント (P.31-6)</p> <p>『Cisco CallManager アドミニストレーションガイド』の「タイム スケジュールの設定」</p> <p>『Cisco CallManager アドミニストレーションガイド』の「時間帯 (Time Period) の設定」</p>
<p>ステップ 3 必要に応じ、他グループ コール ピックアップのボタンを電話ボタン テンプレートに追加します。</p> <p>このステップを行う必要があるのは、Cisco IP Phone 12 SP、12 SP+、および 30 VIP を使用する場合に限られます。</p>	<p>『Cisco CallManager アドミニストレーションガイド』の「電話ボタン テンプレートの変更」</p>

■ 他グループコール ピックアップの設定チェックリスト

表 31-2 他グループコール ピックアップの設定チェックリスト (続き)

設定ステップ	関連した手順と項目
ステップ 4	<p>他グループ コール ピックアップに対して自動コール 応答が必要な場合は、AutoCallPickupEnabled サービス パラメータを有効にするため True 値を入力します。デフォルト値は False です。</p> <p>自動コール ピックアップ (P.31-4)</p> <p>『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」</p>
ステップ 5	<p>Call Pickup Locating Timer サービス パラメータの値を入力します。ユーザがコール ピックアップ グループ内の電話機からコール ピックアップ機能をアクティブにすると、システムは、最も長い間アラート（呼び出し音）が続いているコールを判別するために（それがユーザの接続先コールとなるため）、アラートがアクティブな各コールにコール検索要求を送信します。システムは、これらのコール検索要求への応答の受信を一定時間待機し、その後受信した情報からどのコールに 応答するかを決定します。このパラメータは、その際にシステムが待機する最大時間（秒単位）を指定します。システムがすべての応答を受信する前にタイマーが期限切れになると、受信した応答の中でアラートが最長のコールが接続先コールとなります。応答は、ネットワークの問題が原因で遅れることがあります。このタイマーは、ユーザにコールのピックアップを許可する前に、システムが応答を無期限に待機してしまうのを防ぎます。</p> <p>デフォルト値は 1 秒です。値の範囲は、1 ～ 5 秒です。</p> <p>『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」</p>

表 31-2 他グループ コール ピックアップの設定チェックリスト (続き)

設定ステップ	関連した手順と項目
<p>ステップ 6 電話機の外グループ ピックアップ (OPickup) ソフトキーを設定するには、Standard User または Standard Feature ソフトキー テンプレートを電話機に追加します。</p> <p>次の手順に従って、OPickup ソフトキーをテンプレートに追加します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cisco CallManager Administration のメインページで、Device > Device Settings > Softkey Template を選択します。 • 目的のソフトキー テンプレートを選択します。 • Softkey Layout Configuration リンクを選択します。 • On Hook または Off Hook コール状態を選択します。 • Unselected Softkeys ボックスで OPickup を選択します。 • 右矢印をクリックして、OPickup ソフトキーを Selected Softkeys ボックスに移動します。 <p> (注) コールを受ける電話機をユーザが所属するグループ内の電話機に限定するには、OPickup ソフトキーをソフトキーテンプレートに追加しないでください。</p>	<p>ソフトキーテンプレート (P.40-27) および『Cisco CallManager アドミニストレーションガイド』の「IP Phone へのソフトキー テンプレートの割り当て」</p>
<p>ステップ 7 コール ピックアップ機能が使用可能であることをユーザに通知します。</p>	<p>ユーザが Cisco IP Phone のコール ピックアップ機能にアクセスするための手順については、電話機の資料を参照してください。</p>

コール ピックアップ設定の更新

コール ピックアップの設定を更新する際の注意事項は、次のとおりです。

- コール ピックアップ グループ番号は、回線番号または電話番号に割り当てられている場合は削除できない。コール ピックアップ グループ番号を使用している回線を特定するには、**Dependency Records** を使用します。コール ピックアップ グループ番号を削除するには、それぞれの回線番号または電話番号に新しいコール ピックアップ グループ番号を割り当て直します。
- コール ピックアップ グループ番号を更新すると、そのコール ピックアップ グループに割り当てられているすべての電話番号が、Cisco CallManager によって自動的に更新される。

参考情報

関連項目

- 『Cisco CallManager アドミニストレーションガイド』の「電話ボタン 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「Cisco IP Phone の設定」
- 『Cisco CallManager アドミニストレーションガイド』の「パーティションの設定」
- 『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」

参考資料

- Cisco IP Phone のユーザ資料とリリース ノート (全モデル)
- *Cisco IP Phone 7960G/7940G アドミニストレーションガイド for Cisco CallManager*
- *Cisco IP Phone 7902G/7905G/7912G アドミニストレーションガイド Cisco CallManager*
- *Cisco IP Phone 7970 Administration Guide for Cisco CallManager*