



保留返回

- [保留返回概述，第 1 页](#)
- [保留返回前提条件，第 2 页](#)
- [保留返回配置任务流程，第 2 页](#)
- [保留返回交互，第 5 页](#)
- [保留返回限制，第 6 页](#)

保留返回概述

当您 will 呼叫置于保留状态时，“保留返回”功能用于在保留的呼叫超过配置的时间限制时提醒您。当配置的时间限制到期后，您的电话上会生成警告，提醒您处理呼叫。

可用的警告如下：

- 电话振铃或发出哔声一次
- 状态行显示“保留返回”
- 线路按键旁边的 LED 会连续闪烁
- 显示振动的听筒图标



注释 您收到的警告类型取决于您的电话的功能。

要取回恢复的呼叫，您可以：

- 拿起听筒
- 按电话上的扬声器按键
- 按头戴式耳机按键
- 选择与恢复的呼叫关联的线路
- 按恢复软键

有关详细信息，请参阅特定电话型号的用户手册。

保留返回前提条件

- Cisco CallManager 服务必须在群集中的至少一个节点上运行
- Cisco CTIManager 服务必须在群集中的至少一个节点上运行
- Cisco 数据库层监控器服务必须在 Cisco CallManager 服务所处的节点上运行
- Cisco RIS 数据收集器服务必须在 Cisco CallManager 服务所处的节点上运行
- Cisco Tftp 服务必须在群集中的至少一个节点上运行
- 如果想要使用非英语电话区域设置或国家/地区特定音频，必须安装 Cisco Unified Communications Manager 区域设置安装程序

保留返回配置任务流程

执行以下步骤以为您的电话配置保留返回功能。此程序假设您已经为电话配置了目录号码或者采用的是自动注册。

开始之前

- 如果电话用户希望以英语以外的语言显示保留返回消息，或者您希望用户接收到特定国家的呼叫铃声，请确认您安装了区域设置安装程序。
- 查看 [保留返回前提条件](#)，第 2 页

过程

	命令或操作	目的
步骤 1	生成电话功能列表	运行电话功能列表报告以确定哪些电话支持保留返回功能。
步骤 2	配置保留返回的呼叫焦点优先级 ，第 2 页	针对您电话的设备池配置呼叫焦点优先级设置。
步骤 3	执行下列步骤之一： <ul style="list-style-type: none"> • 配置群集的保留返回计时器默认值，第 3 页 • 配置电话的保留返回计时器设置，第 4 页 	配置保留返回计时器设置。您可以使用群集范围服务参数配置计时器，也可以在单独的电话线路上配置设置。 注释 单一电话线路上的设置将覆盖群集范围服务参数设置。

配置保留返回的呼叫焦点优先级

作为管理员，您可以排定来电和恢复呼叫的优先级。默认情况下，所有来电都在恢复呼叫之前处理，但您可以更改呼叫焦点优先级，以便恢复呼叫优先。

开始之前

[生成电话功能列表](#)

步骤 1 从 Cisco Unified CM 管理中，选择 **系统 > 设备池**，然后打开适用于您的电话的设备池。

步骤 2 在恢复呼叫焦点优先级字段中，选择以下选项之一，然后单击**保存**：

- **默认值** 一来电的优先级高于恢复呼叫。
- **最高** 恢复呼叫的优先级高于来电。

步骤 3 单击**保存**。

步骤 4 执行以下步骤以重置设备池中的所有设备：

- a) 单击**重置**。此时**设备重置**窗口将显示。
- b) 在**设备重置**窗口中，单击**重置**。

下一步做什么

执行以下程序之一以配置保留返回计时器设置：

- [配置群集的保留返回计时器默认值，第 3 页](#)
- [配置电话的保留返回计时器设置，第 4 页](#)

配置群集的保留返回计时器默认值

执行此程序可配置群集范围服务参数，这些参数会为群集中的所有电话应用保留返回计时器默认设置。



注释

当您配置群集范围服务参数时，该配置将作为群集中所有电话的默认保留返回设置应用。但是，单一电话线路上的设置会覆盖群集范围默认设置。

开始之前

[配置保留返回的呼叫焦点优先级，第 2 页](#)

步骤 1 从 Cisco Unified CM 管理中，选择 **系统 > 服务参数**。

步骤 2 从服务器下拉列表中，选择运行 **CallManager** 服务的服务器。

步骤 3 从服务下拉列表中，选择 **Cisco CallManager**。

步骤 4 配置以下群集范围服务参数的值：

- **保留返回持续时间**—输入介于 0 到 1200（含）之间的数字，以指定 Cisco Unified Communications Manager 向保留方电话发出恢复呼叫警告之前等待的时间（以秒为单位）。如果输入 0，Cisco Unified Communications Manager 不会发出恢复呼叫警告，除非电话线路上有此配置。
- **保留返回间隔通知**—输入 0 到 1200（含）之间的数字，以指定 Cisco Unified Communications Manager 向保留方电话发送定期提醒警告之前等待的时间（以秒为单位）。如果输入 0，Cisco Unified Communications Manager 不会发送定期提醒警告，除非电话线路上有此配置。

步骤 5 单击保存。

配置电话的保留返回计时器设置

执行此程序以配置电话和电话线路的保留返回计时器设置。



注释 您也可以使用群集范围服务参数配置保留返回计时器设置。但是，单一电话线路上的设置会覆盖群集范围服务参数设置。

开始之前

执行 [配置群集的保留返回计时器默认值](#)，[第 3 页](#) 以配置保留返回群集范围默认值。

步骤 1 在 Cisco Unified CM 管理中，选择**设备 > 电话**。

步骤 2 单击**查找**并选择要在其上配置保留返回的电话。

步骤 3 在左侧的**关联**窗格中，单击要在其上配置保留返回的电话线路。

步骤 4 为以下字段配置值：

- **保留返回振铃持续时间**—输入介于 0 到 1200（含）之间的数字，以指定 Cisco Unified Communications Manager 发出恢复呼叫警告之前等待的时间（以秒为单位）。如果输入 0，Cisco Unified Communications Manager 不会向此目录号码发出恢复呼叫警告。如果将此字段留空（默认设置），Cisco Unified Communications Manager 将应用“保留返回持续时间”服务参数的设置。
- **保留返回振铃间隔通知**—输入 0 到 1200（含）之间的数字，以指定 Cisco Unified Communications Manager 发送定期提醒警告之前等待的时间（以秒为单位）。如果输入 0，Cisco Unified Communications Manager 不会向此目录号码发送定期提醒警告。如果将此字段留空（默认设置），Cisco Unified Communications Manager 将应用“保留返回间隔通知”服务参数的设置。

步骤 5 单击保存。

步骤 6 执行以下步骤以重置电话：

- a) 单击**重置**。此时**重置设备**窗口将显示。
- b) 单击**重置**。

保留返回交互

表 1: 保留返回功能交互

功能	交互
音乐保持	如果 MOH 配置用于普通保留呼叫，则系统在恢复呼叫上支持 MOH。
呼叫暂留	<p>如果调用保留返回，且保留方按下暂留软键，则保留方仍将收到保留返回警告，并可提取呼叫。当保留方提取呼叫时，保留方会收到 MOH（如果已配置）。</p> <p>如果保留方在保留持续时间超过已配置的时间限制前进行保留，系统会抑制所有保留返回警告，直到呼叫被代答或重定向。</p>
MLPP	<p>当某个多级优先与抢占 (MLPP) 呼叫被保留并返回后，该 MLPP 呼叫将丧失其抢占状态，且该返回呼叫被视为常规呼叫。</p> <p>呼叫恢复后，系统不会播放抢占振铃。如果高优先级的呼叫变成恢复呼叫，系统不会播放优先提示音。</p>
CTI 应用程序	<p>CTI 应用程序可以访问已为线路或系统启用的保留返回功能。思科提供的 Cisco Unified Communications Manager Assistant 和 Attendant Console 等应用程序使用 CTI 接口提供保留返回功能。</p> <p>调用保留返回功能时，CTI 端口将收到事件通知，而不是在 Cisco Unified IP 电话上播放提示音。CTI 端口和路由点只接收一次事件通知，而 Cisco Unified IP 电话会定期收到告警。</p> <p>有关 CTI 要求以及与保留返回的交互，请参阅以下 API 文档：</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Cisco Unified Communications JTAPI 开发人员指南</i> • <i>Cisco Unified Communications TAPI 开发人员指南</i>
在与 SIP 电话交互时 SCCP 电话的保留返回间隔	SCCP 电话支持的最短“保留返回通知间隔” (HRNI) 为 5 秒，而 SIP 电话支持的最短 HRNI 为 10 秒。最小 HRNI 设置为 5 秒的 SCCP 电话在处理涉及 SIP 电话的呼叫时，可能会遇到保留返回通知振铃延迟为 10 秒的情况。
共享线路	<p>如果支持保留返回的 Cisco Unified IP 电话与不支持保留返回的电话设备共享一条线路，将只显示支持设备上的线路的保留返回配置设置。</p> <p>如果共享线路设备禁用此功能，共享该线路的所有其他设备均将禁用保留返回。</p>
振铃设置	如果为电话配置的振铃设置指定“禁用”，电话将不对保留返回功能振铃、闪烁或发出哔声。

保留返回限制

功能	限制
Cisco Extension Mobility 和 Cisco Web Dialer	Cisco Extension Mobility 和 Cisco Web Dialer 功能不支持保留返回功能。
SCCP 电话	此功能不支持 SCCP 模拟电话类型，例如 ATA 186、DPA-7610 和 DPA-7630。 只有在节点上运行 SCCP 的某些网内电话设备能够调用保留返回功能。
目录号码	如果目录号码与不支持保留返回的电话关联，则在目录号码配置窗口中，该目录号码的功能设置不会显示。
共享线路	如果支持保留返回的 Cisco Unified IP 电话与不支持保留返回的电话设备共享一条线路，将只显示支持设备上的线路的保留返回配置设置。 如果共享线路设备禁用此功能，共享该线路的所有其他设备均将禁用保留返回。
振铃设置	除了闪烁转换为闪烁一次，振铃转换为振铃一次以外，保留返回振铃使用 Cisco Unified Communications Manager 管理为该用户定义的振铃设置（禁用、仅闪烁、振铃一次、振铃、仅哔声）。 注释 IP 电话呼叫处于正常保留状态时，将应用 Call Manager 中的振铃设置（电话空闲）。
恢复呼叫的最大数	线路上的恢复呼叫最大数等于您系统上的呼叫最大数。
CTI 应用程序	要在 CTI 应用程序中启用此功能，请确保 CTI 应用程序经认证可与此功能和此版本一起使用。否则，由于保留返回功能可能会影响现有的 CTI 应用程序，因此 CTI 应用程序可能会失败。此功能在默认情况下已禁用。有关 CTI 要求的信息，请参阅以下 API 文档： <ul style="list-style-type: none"> • Cisco Unified Communications Manager 的 Cisco Unified JTAPI 开发人员指南 • 适用于 Cisco Unified Communications Manager 的 Cisco Unified JTAPI 开发人员指南

功能	限制
Cisco Unified IP 电话	<p>对于与不支持此功能的电话关联的目录号码，不能配置保留返回设置。“目录号码配置”窗口中只显示支持保留返回功能的 Cisco Unified IP 电话的保留返回计时器设置。</p> <p>为系统配置保留返回后，电话必须支持该功能，否则该功能不会激活。</p> <p>有关支持保留返回的 Cisco Unified IP 电话型号，请参阅 Cisco Unified IP 电话 管理指南；有关保留返回的任何电话限制，请参阅此版本的 Unified Communications Manager。</p>

