



コールパーク

コールパーク機能を使用すると、コールを保留にし、Cisco CallManager システム内の別の電話機（たとえば、別のオフィスや会議室の電話機）からそのコールに応答することができます。電話機でアクティブなコールを受けているときに、Park ソフトキーまたは Call Park ボタンを押して、そのコールをコールパーク内線番号にパークすることができます。システム内の別の電話機から誰かがそのコールパーク内線番号をダイヤルすると、そのパークされているコールを取得できます。

コールパーク内線番号として、1つの電話番号またはある範囲の電話番号を定義できます。各コールパーク内線番号でパークできるコールは1つだけです。

この章では、コールパークに関する次の情報を提供します。

- [コールパークの概要 \(P.9-2\)](#)
- [コールパークのシステム要件 \(P.9-5\)](#)
- [インタラクションおよび制限事項 \(P.9-5\)](#)
- [コールパークのインストールとアクティブ化 \(P.9-7\)](#)
- [コールパークの設定 \(P.9-8\)](#)
- [コールパークのサービス パラメータの設定 \(P.9-9\)](#)
- [コールパーク番号の検索 \(P.9-9\)](#)
- [コールパーク番号の設定 \(P.9-10\)](#)
- [コールパーク番号の削除 \(P.9-13\)](#)
- [関連項目 \(P.9-14\)](#)

コールパークの概要

コールパーク機能は Cisco CallManager クラスタ内で動作します。クラスタ内の各 Cisco CallManager にコールパーク内線番号が定義されている必要があります (クラスタ間でコールパークを使用する方法については、P.9-3 の「クラスタ間でのコールパークの使用」を参照してください)。コールパーク内線番号として、1 つの電話番号またはある範囲の電話番号を定義できます。電話番号または番号範囲は固有である必要があります。

有効なコールパーク内線番号は、整数とワイルドカード文字 (X) から構成されます。最大 2 桁のワイルドカード文字 (XX) を設定できます (たとえば、80XX)。XX を設定すると、最大 100 個のコールパーク内線番号が提供されます。コールがパークされると、Cisco CallManager は、次に使用可能なコールパーク内線番号を選択し、電話機にその番号を表示します。

Cisco CallManager では、各コールパーク内線番号に、コールを 1 つだけパークすることができます。



(注)

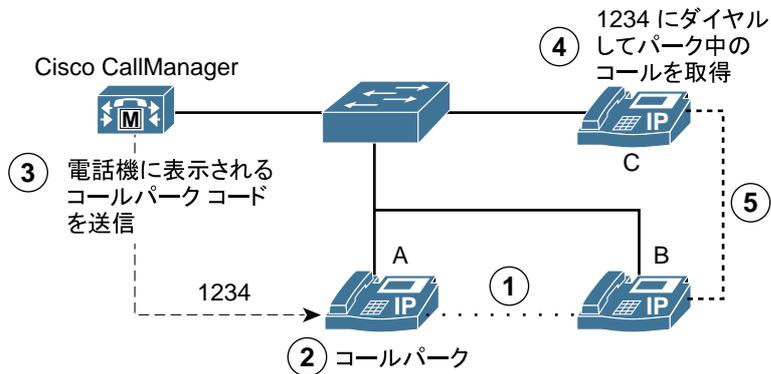
ユーザがクラスタ内のサーバ間でコールパークを使用する場合は、クラスタ内の各 Cisco CallManager サーバにコールパーク内線番号を設定してください。設定の詳細については、P.9-10 の「コールパーク番号の設定」を参照してください。

コールパーク機能の使用

図 9-1 に、コールパークのプロセスを示します。

1. 電話機 A のユーザが電話機 B にコールします。
2. 電話機 A のユーザが、プライバシーのため会議室で通話するとします。電話機 A のユーザは Park ソフトキーを押します。
3. 電話機 A が登録されている Cisco CallManager サーバは、最初に使用できるコールパーク電話番号 1234 を送信します。この番号は、電話機 A に表示されます。電話機 A のユーザは、コールパーク電話番号を確認します (電話機 C でその電話番号をダイヤルできます)。
4. 電話機 A のユーザはオフィスを出て、使用できる会議室に行きます。その会議室の電話機は、電話機 C として指定されています。ユーザは電話機 C をオフフックにし、1234 をダイヤルして、パークされたコールを取得します。
5. システムによって電話機 C と電話機 B の間にコールが確立されます。

図 9-1 コールパークのプロセス



- 初期の流れ ①
- コールパークコード
- 最終的な流れ ⑤

94185

クラスタ間でのコールパークの使用

ユーザは、割り当てられたルートパターン（たとえば、クラスタ間トランクのルートパターンとしての 80XX）とコールパーク番号（たとえば 8022）をダイヤルして、パークされたコールを別の Cisco CallManager クラスタから取得できます。また、コーリング サーチ スペースとパーティションが正しく設定されていることを確認してください。次の例を参照してください。

パークされたコールを別のクラスタから取得する例

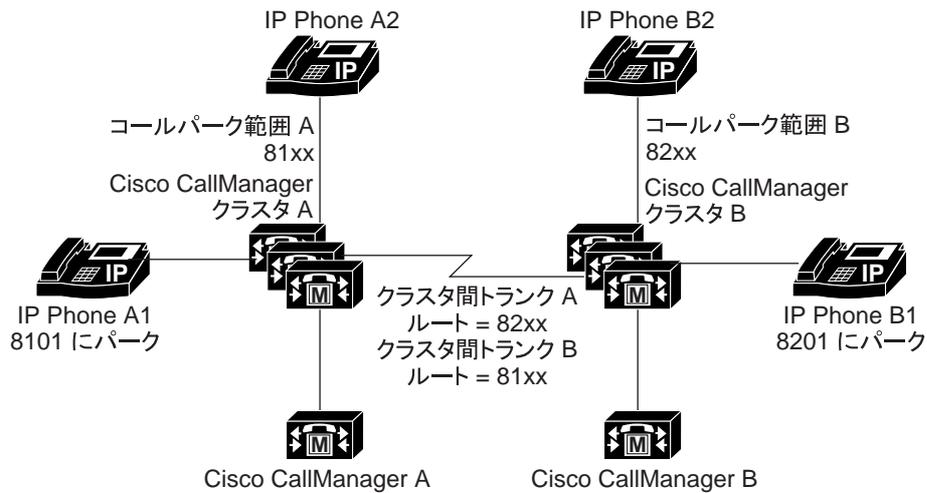
ネットワークに2つのクラスタ（クラスタ A とクラスタ B）があります。クラスタ A にはユーザ A1 とユーザ A2 があります。クラスタ B にはユーザ B1 とユーザ B2 があります。

クラスタ A には、81xx の範囲のコールパーク番号が設定されています。クラスタ B には、82xx の範囲のコールパーク番号が、管理者によって設定されています。

クラスタ A には、他のクラスタのパーク範囲へのルートパターンとして 82xx が設定されています（クラスタ B へのルート）。クラスタ B には、他のクラスタのパーク範囲へのルートパターンとして 81xx が設定されています（クラスタ A へのルート）。

ユーザ A1 が 8101 にコールをパークすると、ルートパターン設定により、クラスタ A とクラスタ B 内のすべてのユーザ（正しいパーティションが設定された）が、パークされたコールを取得できます。ユーザ B1 が 8202 にコールをパークすると、ルートパターン設定により、クラスタ A とクラスタ B 内のすべてのユーザ（正しいパーティションが設定された）が、パークされたコールを取得できます。図 9-2 を参照してください。

図 9-2 クラスタ間トランクによる、パークされたコールの取得



例 1

1. A1 と A2 が通話していて接続中である
2. A1 が 8101 にコールをパークする
3. B1 が 8101 にダイヤルすると、コールはクラスタ A にルートされる

例 2

1. B1 と B2 が通話している
2. B1 が 8201 にコールをパークする
3. A1 は 8201 にダイヤルすると、パーク中のコールを取得できる

クラスタ間トランク A は、ルート 82xx を利用して、クラスタ B へアクセスする
 クラスタ間トランク B は、ルート 81xx を利用して、クラスタ A へアクセスする

注: ユーザは、パークされたコール番号を管理できません。
 コール番号は、システムによって割り当てられます。

99551

コールパークのシステム要件

コールパークが動作するには、次のソフトウェア コンポーネントが必要です。

- Cisco CallManager 5.0

次の SCCP 電話機および SIP 電話機は、Standard User と Standard Feature ソフトキー テンプレートの Park ソフトキーでのコールパークをサポートしています。

- Cisco IP Phone (モデル 7941、7961、7970、7971)

次の SCCP 電話機は、Standard User と Standard Feature ソフトキー テンプレートの Park ソフトキーでのコールパークをサポートしています。

- Cisco IP Phone (モデル 7905、7912、7920、7940、7960)

次の SCCP 電話機は、電話機ボタン テンプレートの Call Park ボタンによるコールパークをサポートしています。

- Cisco IP Phone モデル 30 (30 SP+ および 30 VIP)
- Cisco IP Phone モデル 12 (12 S、12 SP、12 SP+)
- Cisco IP Phone モデル 7910

インタラクションおよび制限事項

次の項では、コールパークにおけるインタラクションおよび制限事項について説明します。

- [インタラクション \(P.9-5\)](#)
- [制限事項 \(P.9-7\)](#)

インタラクション

次の各項では、コールパークが Cisco CallManager アプリケーションおよびコール処理とどのように通信するかを説明します。

- [CTI アプリケーション \(P.9-5\)](#)
- [Music On Hold \(P.9-6\)](#)
- [ルート プラン レポート \(P.9-6\)](#)
- [コーリング サーチ スペースとパーティション \(P.9-6\)](#)
- [即時転送 \(P.9-6\)](#)
- [割り込み \(P.9-6\)](#)

CTI アプリケーション

CTI アプリケーション (Attendant Console など) は、コールパーク DN のアクティビティの監視などのコールパーク機能にアクセスします。コールパーク DN を監視するには、アプリケーションまたは CTI アプリケーションに関連付けられたエンド ユーザを Standard CTI Allow Call Park Monitoring ユーザ グループに追加する必要があります。

詳細については、[P.16-16](#) の「[Cisco CallManager Attendant Console の設定チェックリスト](#)」を参照してください。

Music On Hold

Music On Hold を使用すると、ユーザは、ストリーミング ソースから提供される音楽を使用して、コールを保留にできます。Music On Hold では、次の2つのタイプの保留を使用できます。

- ユーザ保留：ユーザが保留ボタンまたは Hold ソフトキーを押すと、システムによってこのタイプの保留が呼び出されます。
- ネットワーク保留：ユーザが転送、会議、またはコールパーク機能をアクティブにすると、このタイプの保留が自動的に呼び出されます。

ルート プラン レポート

ルート プラン レポートには、Cisco CallManager で設定されているパターンと電話番号が示されます。コールパークに電話番号を割り当てる前に、ルート プラン レポートを使用して、パターンと電話番号の重複を検索します。『Cisco CallManager アドミニストレーションガイド』の「ルート プラン レポート」の章を参照してください。

コーリング サーチ スペースとパーティション

デバイスのコーリング サーチ スペースに基づいてユーザによるコールパークへのアクセスを制限するには、コールパーク電話番号または範囲をパーティションに割り当てます。『Cisco CallManager アドミニストレーションガイド』の「コーリング サーチ スペースの設定」および「パーティションの設定」を参照してください。

即時転送

コールパークは即時転送 (iDivert ソフトキー) をサポートしています。たとえば、ユーザ A がユーザ B にコールし、ユーザ B がコールをパークしたとします。ユーザ B はコールを取得し、iDivert ソフトキーを押してそのコールをボイスメール メールボックスに送信しました。ユーザ A に、ユーザ B のボイスメール メールボックスのグリーティングが再生されます。

割り込み

次に、コールパークでの割り込みと C 割り込みの違いについて説明します。

コールパークでの割り込み

発信先の電話機 (割り込み先の電話機) がコールを制御します。割り込みの発信側は発信先の電話機に「ビジーバックキング」します。割り込み中でも、共通機能のほとんどが発信先の電話機に属しているので、割り込みの発信側は機能を利用できません。発信先がコールをパークした場合、割り込みの発信側はそのコール (割り込み) をリリースする必要があります。

コールパークでの C 割り込み

割り込みの発信先と発信側はピアとして動作します。C 割り込み機能は Conference Bridge を使用し、それを Meet-Me 会議のように動作させます。両方の電話機 (割り込みの発信先と発信側) がそれぞれの機能を完全に利用できます。

制限事項

コールパークには、次の制限事項があります。

- Cisco CallManager では、各コールパーク内線番号に、コールを1つだけパークすることができます。
- 各コールパーク電話番号、パーティション、および範囲が Cisco CallManager クラスタ内で固有であることを確認してください。
- デバイスを登録する各 Cisco CallManager には、固有のコールパーク電話番号と範囲が必要です。
- Cisco IP Phone 7902 はコールをパークできません（パークされたコールの取得しかできません）。

設定の詳細については、P.9-10 の「[コールパーク番号の設定](#)」を参照してください。

コールパークのインストールとアクティブ化

システム機能のコールパークは、Cisco CallManager ソフトウェアに標準で備わっています。この機能は、特にインストールする必要はありません。

コールパークの設定

この項の内容は次のとおりです。

- コールパークの設定チェックリスト (P.9-8)
- コールパークのサービスパラメータの設定 (P.9-9)
- コールパーク番号の検索 (P.9-9)
- コールパーク番号の設定 (P.9-10)
- コールパーク番号の削除 (P.9-13)
- コールパークのトラブルシューティング (P.9-14)

コールパークの設定チェックリスト

表 9-1 に、コールパークを設定する際のチェックリストを示します。

表 9-1 コールパー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 コーリング サーチ スペース内にパーティションを持つユーザだけがパーティションを使用できるようにコールパーク内線番号の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「パーティションの設定」 『Cisco CallManager アドミニストレーションガイド』の「メディアターミネーションポイントの設定」
ステップ 2 クラスタ内の各 Cisco CallManager に対して固有のコールパーク番号を設定するか、コールパーク内線番号の範囲を定義します。	コールパーク番号の設定 (P.9-10)
ステップ 3 適切な Cisco CallManager グループに、コールパークで使用されるすべてのサーバを追加します。  (注) サーバと Cisco CallManager は、インストール時に設定されます。	『Cisco CallManager アドミニストレーションガイド』の「Cisco CallManager グループの設定」
ステップ 4 コールパークにアクセスできる各デバイスに Standard User ソフトキーテンプレートを割り当てます。ソフトキーを使用できない電話機に対しては、Call Park ボタンのある電話機ボタンテンプレートが自動的に設定されます。	『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」
ステップ 5 User Group Configuration ウィンドウで、Standard CTI Allow Call Park Monitoring ユーザグループにアプリケーションとエンドユーザを割り当てます。これは、コールパーク監視機能を必要とする CTI アプリケーション (Attendant Console など) に関連付けられたユーザだけに適用されます。	『Cisco CallManager アドミニストレーションガイド』の「ユーザグループへのユーザの追加」
ステップ 6 コールパーク機能が使用可能であることをユーザに通知します。	ユーザが Cisco IP Phone でコールパーク機能にアクセスする方法については、電話機のマニュアルを参照してください。

コールパークのサービスパラメータの設定

Cisco CallManager には、コールパーク用に、Call Park Display Timer と Call Park Reversion Timer の2つのクラスタ全体のサービスパラメータが用意されています。各サービスパラメータではデフォルトが設定されているので、特別な設定は必要ありません。

- **Call Park Display Timer** : デフォルトでは 10 秒に指定されています。このパラメータは、コールをパークした電話機にコールパーク番号を表示する時間の長さを指定します。このタイマーは、Cisco CallManager サービスとコールパークが設定されたクラスタ内の各サーバに対して設定します。
- **Call Park Reversion Timer** : デフォルトでは 60 秒に指定されています。このパラメータは、コールのパーク状態を継続する時間を指定します。このタイマーは、Cisco CallManager サービスとコールパークが設定されたクラスタ内の各サーバに対して設定します。このタイマーが時間切れになると、パークされたコールは、コールをパークしたデバイスに戻ります。



(注)

タイマーを設定するには、**System > Service Parameters** を選択し、**Clusterwide Parameters (Feature-General)** ペインの Call Park Display Timer フィールドと Call Park Reversion Timer フィールドを更新します。

コールパーク番号の検索

ネットワーク上には、複数のコールパーク番号が存在する可能性があるため、Cisco CallManager は特定の条件に基づいて、特定のコールパーク番号を検索します。コールパーク番号を検索するには、次の手順を実行します。



(注)

ブラウザセッションでの作業中、Cisco CallManager Administration は、コールパーク番号の検索プリファレンスを保持します。他のメニュー項目に移動してこのメニュー項目に戻った場合、検索を変更するかブラウザを閉じない限り、Cisco CallManager Administration によってコールパーク番号の検索プリファレンスが保持されます。

手順

ステップ 1 **Call Routing > Call Park** を選択します。

Find and List Call Park Numbers ウィンドウが表示されます。2つのドロップダウンリストボックスを使用して、コールパーク番号を検索します。

ステップ 2 1つめの Find Call Park Numbers where ドロップダウンリストボックスから、次の条件のうち1つを選択します。

- Number
- Partition
- Description
- CallManager



(注)

このドロップダウンリストボックスで選択した条件によって、検索で生成されるコールパーク番号のリストのソート方法が決まります。

2つめの Find Call Park Numbers where ドロップダウン リスト ボックスから、次の条件のうち1つを選択します。

- begins with
- contains
- ends with
- is exactly
- is empty
- is not empty

ステップ3 必要に応じて適切な検索文字を入力して、**Find** をクリックします。また、ページごとに表示する項目の件数を指定できます。



ヒント データベースに登録されているすべてのコールパーク番号を検索するには、検索文字を入力せずに **Find** をクリックします。

検出されたコールパーク番号のリストが次の項目で表示されます。

- Call Park Number icon
- Call Park Number
- Partition
- Description
- CallManager

ステップ4 レコードのリストから、検索条件と一致するコールパーク番号をクリックします。

選択したコールパーク番号がウィンドウに表示されます。

追加情報

[P.9-14 の「関連項目」](#) を参照してください。

コールパーク番号の設定

この項では、1つのコールパーク内線番号またはコールパーク内線番号の範囲を追加、コピー、および更新する方法について説明します。

手順

ステップ1 **Call Routing > Call Park** を選択します。

ステップ2 次のいずれかの手順を実行します。

- 新しいコールパーク番号を追加するには、**Add New** をクリックします。
- コールパーク番号をコピーするには、[P.9-9 の「コールパーク番号の検索」](#) の手順を実行してコールパーク番号または番号の範囲を検索します。Copy アイコンをクリックします。

- コールパーク番号を更新するには、P.9-9の「コールパーク番号の検索」の手順を実行してコールパーク番号または番号の範囲を検索します。

Call Park Number Configuration ウィンドウが表示されます。

ステップ3 適切な設定値を入力するか更新します (表 9-2 を参照)。

ステップ4 新規コールパーク番号または変更されたコールパーク番号をデータベースに保存するには、**Save** をクリックします。

追加情報

P.9-14の「関連項目」を参照してください。

コールパークの設定項目

表 9-2 に、コールパークの設定項目を示します。関連する手順については、P.9-14の「関連項目」を参照してください。

表 9-2 コールパークの設定項目

フィールド	説明
Call Park Number/Range	<p>コールパーク内線番号を入力します。数字列またはワイルドカード文字 X (システムでは1つまたは2つの X を使用できます) を入力できます。たとえば、5555 を入力すると1つのコールパーク内線番号 5555 が定義され、55XX を入力すると 5500 ~ 5599 のコールパーク内線番号の範囲が定義されます。</p> <p> (注) 1つのコールパーク範囲の定義で、最大 100 のコールパーク番号を作成できます。コールパーク番号は固有の番号にしてください。</p> <p> (注) Cisco CallManager サーバ間でコールパーク番号が重複することがないようにしてください。各 Cisco CallManager サーバの番号範囲は固有である必要があります。</p>
Description	このコールパーク番号に簡単な説明を付けます。

表 9-2 コールパークの設定項目 (続き)

フィールド	説明
Partition	<p>パーティションを使用してコールパーク番号へのアクセスを制限する場合は、ドロップダウン リスト ボックスから希望のパーティションを選択します。コールパーク番号へのアクセスを制限しない場合は、パーティションに <None> を選択します。</p> <p>Max List Box Items エンタープライズ パラメータを使用すると、このドロップダウン リスト ボックスに表示されるパーティションの数を設定できます。Max List Box Items エンタープライズ パラメータで指定されたパーティションより多くのパーティションが存在する場合は、ドロップダウン リスト ボックスの横に省略記号 ボタン (...) が表示されます。... ボタンをクリックすると、Select Partition ウィンドウが表示されます。List items where Name contains フィールドにパーティション名の一部を入力します。Select item to use ボックスに表示されるパーティションのリストで希望のパーティション名をクリックし、OK をクリックします。</p> <p> (注) リスト ボックス項目の最大数を設定するには、System > Enterprise Parameters を選択し、CCMAdmin Parameters の Max List Box Items フィールドを更新します。</p> <p> (注) コールパーク 番号とパーティションの組み合わせが、Cisco CallManager クラスタ内で固有であることを確認してください。</p>
Cisco CallManager	<p>ドロップダウン リスト ボックスを使用して、コールパーク番号が適用される Cisco CallManager を選択します。</p> <p> (注) 1 つのコールパーク範囲の定義で、最大 100 のコールパーク番号を作成できます。コールパーク番号は固有の番号にしてください。</p> <p> (注) Cisco CallManager サーバ間でコールパーク番号が重複することがないようにしてください。各 Cisco CallManager サーバの番号範囲は固有である必要があります。</p>

コールパーク番号の削除

この項では、Cisco CallManager データベースからコールパーク番号を削除する方法を説明します。

手順

- ステップ 1** P.9-9 の「[コールパーク番号の検索](#)」の手順を実行して、コールパーク番号またはコールパーク番号の範囲を検索します。
- ステップ 2** 削除するコールパーク番号またはコールパーク番号の範囲をクリックします。
- ステップ 3** **Delete** をクリックします。



(注) コールパーク番号の横にあるチェックボックスをオンにして **Delete Selected** をクリックすることによって、Find and List Call Park Numbers ウィンドウから複数のコールパーク番号を削除できます。**Select All** をクリックしてから **Delete Selected** をクリックすると、ウィンドウ内のすべてのコールパーク番号を削除できます。

追加情報

P.9-14 の「[関連項目](#)」を参照してください。

コールパークのトラブルシューティング

表 9-3 に、よくあるコールパークの問題のトラブルシューティング リカバリのヒントを示します。

表 9-3 コールパークのトラブルシューティングのヒント

不具合の内容	推奨処置
ユーザがコールをパークできません。ユーザが Park ソフトキーまたは機能ボタンを押しても、コールがパークされません。	<p>クラスタ内の各 Cisco CallManager に固有のコールパーク番号が割り当てられていることを確認してください。P.9-10 の「コールパーク番号の設定」を参照してください。</p> <p>コールパーク番号に割り当てられたパーティションが、電話機の電話番号に割り当てられたパーティションと一致していません。P.9-10 の「コールパーク番号の設定」および『Cisco CallManager アドミニストレーションガイド』の「電話番号の設定」の項を参照してください。</p>
コールパーク番号の表示時間が短すぎます。	Call Park Display Timer の設定時間を長くします。P.9-9 の「コールパークのサービスパラメータの設定」を参照してください。

追加情報

P.9-14 の「関連項目」を参照してください。

関連項目

- コールパーク (P.9-1)
- コールパーク番号の設定 (P.9-10)
- コールパーク番号の検索 (P.9-9)
- コールパーク番号の削除 (P.9-13)
- コールパークのトラブルシューティング (P.9-14)
- 『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「メディアターミネーションポイントの設定」
- 『Cisco CallManager アドミニストレーションガイド』の「ルートプランレポート」
- 『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「エンドユーザの設定」
- 『Cisco CallManager アドミニストレーションガイド』の「ユーザグループの設定」
- 『Cisco CallManager システムガイド』の「クラスタ化」
- Cisco IP Phone アドミニストレーションガイド for Cisco CallManager
- Cisco IP Phone のユーザ資料とリリースノート (すべてのモデル)