



CHAPTER 15

Cisco Unity Connection 9.x における着信転送とコール転送のトラブルシューティング

次の項を参照してください。

- 「Cisco Unity Connection 9.x で着信が正しいグリーティングに転送されない」 (P.15-125)
- 「Cisco Unity Connection 9.x の着信転送に関する問題 (Cisco Unified Communications Manager Express SCCP 連動のみ)」 (P.15-129)
- 「Cisco Unity Connection 9.x からの通知コールに応答するときユーザにリオーダー トーンが聞こえる」 (P.15-130)



(注)

新規にインストールされたシステムで発生する着信転送の問題については、該当する Cisco Unity Connection 連動ガイドを参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/products_installation_and_configuration_guides_list.html から入手可能です。

この章に記載されていない着信転送の問題が発生した場合は、Cisco TAC (Technical Assistance Center) に問い合わせてください。

Cisco Unity Connection 9.x で着信が正しいグリーティングに転送されない

着信が正しいグリーティングに転送されない場合は、次のタスク リストを使用して、問題の原因確認と解決を行ってください。問題が解決するまで、次のタスクをここに示す順序で実行してください。

コールが誤ったグリーティングに転送される問題を解決するためのタスク リスト

1. 電話システムの転送タイマーが、Cisco Unity Connection の [呼び出し音の回数 (Rings to Wait For)] と同期されていることを確認します。「電話システムの転送タイマーが、Cisco Unity Connection の [呼び出し音の回数 (Rings to Wait For)] と同期されていることの確認」 (P.15-126) を参照してください。
2. 電話システムのプログラムで、発信者にユーザの個人用グリーティングが聞こえるようになっていないことを確認します。「電話システム連動で発信者に対するユーザのパーソナル グリーティングの再生が有効になっていることの確認」 (P.15-127) を参照してください。
3. 通話中グリーティングがサポートされており、有効になっていることを確認します。「通話中グリーティングがサポートされ、有効になっていることの確認」 (P.15-128) を参照してください。

4. 発信者が検索範囲に基づいて、目的の宛先に到達していることを確認します。「[検索範囲の設定によって通話が目的の宛先に送信されることの確認](#)」(P.15-128)を参照してください。

電話システムの転送タイマーが、Cisco Unity Connection の [呼び出し音の回数 (Rings to Wait For)] と同期されていることの確認

監視転送の場合は、着信をユーザの個人用グリーティング（または別の内線）に転送するまで Cisco Unity Connection が待つ呼び出し音の回数を再設定できます。電話システムが着信転送するようにプログラムされている場合は、Connection がメッセージを受信するまで待つ時間よりも長い時間、電話システムが待ってから着信を転送することを確認します。

Connection がメッセージを受信できるようになる前に、電話システムが着信を別の内線に転送していると、次のことが起こる場合があります。

- 発信者にユーザのパーソナル グリーティングの冒頭部分が聞こえない（たとえば、ユーザのグリーティングが「マリア ラミレスです。トーンの後にはメッセージをお願いします。」であっても、発信者には「... トーンの後にはメッセージをお願いします。」だけが聞こえる）。
- 着信が、ユーザのパーソナル グリーティングではなく、別の電話（オペレータなど）に転送される。
- 着信が、ガイダンスに転送される。
- 発信者に、呼び出し音しか聞こえない。

転送タイマーと呼び出し回数の設定を同期する方法

- ステップ 1 電話システムのプログラムで、転送タイマーの値を調べます。
- ステップ 2 Cisco Unity Connection の管理 で、[ユーザ (Users)] を展開し、[ユーザ (Users)] を選択します。
- ステップ 3 [ユーザの検索 (Search Users)] ページで、着信が正しいグリーティングに転送されていないユーザのエイリアスを選択します。



(注) ユーザが検索結果テーブルに表示されない場合は、ページ上部の検索フィールドに適切なパラメータを設定し、[検索 (Find)] を選択します。

- ステップ 4 [ユーザの基本設定の編集 (Edit User Basics)] ページで、[編集 (Edit)] メニューの [転送ルール (Transfer Rules)] を選択します。
- ステップ 5 [転送ルール (Transfer Rules)] ページで、アクティブな転送ルールの名前を選択します。
- ステップ 6 [転送ルールの編集 (Edit Transfer Rule)] ページの [転送操作 (Transfer Action)] の下にある [コールの転送先 (Transfer Calls To)] フィールドで、[内線番号 (Extension)] オプションが選択されていること、および内線番号が正しいことを確認します。
- ステップ 7 [転送タイプ (Transfer Type)] リストで、[転送を管理する (Supervise Transfer)] が選択されていることを確認します。
- ステップ 8 [呼び出し音の回数 (Rings to Wait For)] フィールドは、[ステップ 1](#) で調べた電話システムの転送タイマーの設定よりも、呼び出し音が 2 回少なく設定されている必要があります。通常、この設定は 4 回以下にします。この設定により、Connection が、何回呼び出し音が鳴るのを待ってから着信をユーザの個人用グリーティングに転送するかが指定されます。

上記のように設定されていない場合は、電話システムのプログラムを変更して、電話システムが応答のない着信を転送するまでの待ち時間を長くするか、または [呼び出し音の回数 (Rings to Wait For)] フィールドの設定を変更して、電話システムが着信を転送する前に Connection が着信をルーティングするようにします。

ステップ 9 [保存 (Save)] を選択します。

ステップ 10 今後作成するユーザのために [呼び出し音の回数 (Rings to Wait For)] のデフォルト値を変更するには、[テンプレート (Templates)] を展開して [ユーザ テンプレート (User Templates)] を選択します。



(注) ユーザ テンプレートの設定を変更しても、そのテンプレートからアカウントを作成済みの既存のユーザの設定は変化しません。テンプレートの設定変更は、テンプレートに変更を加えた後に追加するユーザだけに影響します。

ステップ 11 [ユーザ テンプレートの検索 (Search User Templates)] ページで、変更するユーザ テンプレートのエイリアスを選択します。



(注) ユーザ テンプレートが検索結果テーブルに表示されていない場合は、ページ上部の検索フィールドに必要なパラメータを設定して [検索 (Find)] を選択します。

ステップ 12 [ユーザ テンプレートの基本設定の編集 (Edit User Template Basics)] ページで、[編集 (Edit)] メニューの [転送ルール (Transfer Rules)] を選択します。

ステップ 13 [転送ルール (Transfer Rules)] ページで、アクティブな転送ルールの名前を選択します。

ステップ 14 [転送ルールの編集 (Edit Transfer Rule)] ページの [転送操作 (Transfer Action)] にある [コールの転送先 (Transfer Calls To)] フィールドで、[内線番号 (Extension)] オプションが選択されていることを確認します。

ステップ 15 [転送タイプ (Transfer Type)] リストで、[転送を管理する (Supervise Transfer)] が選択されていることを確認します。

ステップ 16 [呼び出し音の回数 (Rings to Wait For)] フィールドに、[ステップ 8](#) で入力したものと同一設定を入力します。

ステップ 17 [保存 (Save)] を選択します。

電話システム連動で発信者に対するユーザのパーソナル グリーティングの再生が有効になっていることの確認

発信者にユーザのパーソナル グリーティングではなくガイダンスが聞こえる場合は、電話システム連動が正しく設定されているかどうか確認します。設定が正しくない場合は、パーソナル グリーティングへの着信転送と簡単なメッセージ アクセスができません。次の手順を実行します。

電話システム連動の設定を確認する方法

ステップ 1 Cisco Unity Connection の管理 で、[テレフォニー統合 (Telephony Integrations)] を展開します。

- ステップ 2** 電話システム、ポート グループ、およびポートの設定が、該当する Cisco Unity Connection 連動ガイドに示された設定と一致していることを確認します。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/products_installation_and_configuration_guides_list.html から入手可能です。
- ステップ 3** 電話システム連動の、誤りのある設定をすべて修正します。
- ステップ 4** 発信者が到達した内線番号が、ユーザのプライマリ内線番号または代行内線番号と同じであることを確認します。
- ステップ 5** ユーザの内線番号をダイヤルした後に、依然として発信者にガイダンスが聞こえる場合は Cisco TAC にお問い合わせください。

通話中グリーティングがサポートされ、有効になっていることの確認

通話が話中の内線に到着して Cisco Unity Connection に転送されると、通常、電話システムは、通話とともに転送の理由（回線が話中である）を送信します。

Connection で発信者にユーザの通話中グリーティングが再生されない場合、原因は次のいずれかの可能性があります。

- 電話システムが、通話中グリーティングをサポートするために必要な通話情報を提供していない。該当する Cisco Unity Connection 連動ガイドの「Integration Functionality」の項を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/products_installation_and_configuration_guides_list.html から入手可能です。
- ユーザが通話中グリーティングを有効にしていない。『*User Guide for the Cisco Unity Connection Phone Interface (Release 9.x)*』（http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/user/guide/phone/9xcucugphonex.html）または『*User Guide for the Cisco Unity Connection Messaging Assistant Web Tool (Release 9.x)*』（http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/user/guide/assistant/9xcucugasstx.html）を参照してください。
- ユーザのオプション グリーティングが有効で、通話中グリーティングよりも優先されている。『*User Guide for the Cisco Unity Connection Phone Interface (Release 9.x)*』（http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/user/guide/phone/9xcucugphonex.html）または『*User Guide for the Cisco Unity Connection Messaging Assistant Web Tool (Release 9.x)*』（http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/user/guide/assistant/9xcucugasstx.html）を参照してください。

検索範囲の設定によって通話が目的の宛先に送信されることの確認

発信者が自動応答機能またはユーザ グリーティングから内線番号に転送するために数字を入力して、意図しない宛先に接続された場合は、発信者が数字を入力した時点の通話の検索範囲を確認してください。Cisco Unity Connection は、この内線番号と、ユーザ、連絡先、VPIM ロケーションでのリモート連絡先などのオブジェクトに発信者がダイヤルする内線番号とを照合するために、検索範囲を使用します。特に、ダイヤルプランにオーバーラップしている内線番号が含まれている場合、発信者は、複数のユーザや他の Connection オブジェクトと一致する内線番号を入力して、発信者が到達する予定のオブジェクトとは異なるオブジェクトに転送されることがあります。

内線番号で照合するには、Connection は、通話の検索範囲として現在定義されているサーチ スペースを調べます。Connection は、Cisco Unity Connection の管理の [割り当てられたパーティション (Assigned Partitions)] リストにある順序で、このサーチ スペースのパーティションを検索し、最初の検索結果を返します。

発信者がシステム コール ハンドラに到達した際の通話の検索範囲は、ハンドラの [コールハンドラの基本設定 (Call Handler Basics)] ページの [検索範囲 (Search Scope)] 設定で定義され、特定の検索範囲に対して明示的に設定されているか、通話からのサーチ スペースを継承するように設定されている可能性があります。この場合、検索範囲は、通話を処理した以前のハンドラまたは最後のコールルーティング規則によって設定されている可能性があります。ユーザ グリーティングが再生される場合、通話の検索範囲は、Cisco Unity Connection の管理のユーザの [ユーザの基本設定 (User Basics)] ページの [検索範囲 (Search Scope)] 設定によって定義されます。

CDE マイクロ トレース (レベル 4 サーチ スペース) を有効にすると、通話の検索範囲をトレースできます。トレースの有効化とトレース ログの表示方法については、「[Cisco Unity Connection 9.x の診断トレース](#)」の章を参照してください。

Cisco Unity Connection 9.x の着信転送に関する問題 (Cisco Unified Communications Manager Express SCCP 連動のみ)

Cisco Unified Communications Manager Express SCCP 連動に限り、通話転送が正しく機能しないことがあります (たとえば、通話が切断されたり、発信者の保留状態が無制限に続きます)。この問題の原因としては、電話システムの連動が Cisco Unified Communications Manager Express で正しく設定されていないことが考えられます。

次の手順を実行します。

Cisco Unified Communications Manager Express に SCCP 連動を設定する方法

- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理で [テレフォニー統合 (Telephony Integrations)] を展開し、[ポートグループ (Port Group)] を選択します。
- ステップ 2** [ポートグループの検索 (Search Port Groups)] ページで、Cisco Unified CM Express SCCP 連動で使用するポートグループ名を選択します。
- ステップ 3** [ポートグループの基本設定 (Port Group Basics)] ページの [編集 (Edit)] メニューで、[サーバ (Servers)] を選択します。
- ステップ 4** [サーバタイプ (Server Type)] カラムの [Cisco Unified Communications Manager サーバ (Cisco Unified Communications Manager Servers)] で、[Cisco Unified Communications Manager Express] を選択して [保存 (Save)] を選択します。

Cisco Unity Connection 9.x からの通知コールに応答するときユーザにリオーダー トーンが聞こえる

Cisco Unity Connection では、着信を正しく転送するため、およびメッセージの到着通知を発信するために、呼び出し音を 3 回以上に設定する必要があります。呼び出し音の回数が、通知デバイスまたはコールハンドラ向けに 3 回より少なく設定されている場合、ユーザには Connection が呼び出した際に、Connection カンバセーションの代わりにリオーダー トーンが聞こえることがあります。

呼び出し音の回数設定を修正する方法

- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理 で、[ユーザ (Users)] を展開し、[ユーザ (Users)] を選択します。
- ステップ 2** [ユーザの検索 (Search Users)] ページで、Connection からの通話に応答する際にリオーダー トーンが聞こえるユーザのエイリアスを選択します。



(注) ユーザが検索結果テーブルに表示されない場合は、ページ上部の検索フィールドに適切なパラメータを設定し、[検索 (Find)] を選択します。

- ステップ 3** [ユーザの基本設定の編集 (Edit User Basics)] ページで、[編集 (Edit)] メニューの [通知デバイス (Notification Devices)] を選択します。
- ステップ 4** [通知デバイス (Notification Devices)] ページで、通知デバイスの表示名を選択します。
- ステップ 5** [通知デバイスの編集 (Edit Notification Device)] ページの [電話の設定 (Phone Settings)] で、[呼び出し音の回数 (Rings to Wait For)] フィールドの呼び出し音を 3 回以上に設定します。
- ステップ 6** [保存 (Save)] を選択します。
- ステップ 7** [ユーザ (User)] メニューで、[通知デバイス (Notification Devices)] を選択します。
- ステップ 8** 残りの通知デバイスについて、[ステップ 4](#) から [ステップ 7](#) までを繰り返します。
- ステップ 9** 今後作成するユーザのために [呼び出し音の回数 (Rings to Wait For)] のデフォルト値を変更するには、[テンプレート (Templates)] を展開して [ユーザ テンプレート (User Templates)] を選択します。



(注) ユーザ テンプレートの設定を変更しても、そのテンプレートからアカウントを作成済みの既存のユーザの設定は変化しません。テンプレートの設定変更は、テンプレートに変更を加えた後に追加するユーザだけに影響します。

- ステップ 10** [ユーザ テンプレートの検索 (Search User Templates)] ページで、変更するユーザ テンプレートのエイリアスを選択します。
- ステップ 11** [ユーザ テンプレートの基本設定の編集 (Edit User Template Basics)] ページで、[編集 (Edit)] メニューから [通知デバイス (Notification Devices)] を選択します。
- ステップ 12** [通知デバイス (Notification Devices)] ページで、通知デバイスの表示名を選択します。
- ステップ 13** [通知デバイスの編集 (Edit Notification Device)] ページの [電話の設定 (Phone Settings)] で、[呼び出し音の回数 (Rings to Wait For)] フィールドの呼び出し音を 3 回以上に設定します。
- ステップ 14** [保存 (Save)] を選択します。
- ステップ 15** [ユーザ (User)] メニューで、[通知デバイス (Notification Devices)] を選択します。
- ステップ 16** 残りの通知デバイスについて、[ステップ 12](#) から [ステップ 15](#) までを繰り返します。

- ステップ 17** [コール管理 (Call Management)] を展開してから、[システム コール ハンドラ (System Call Handlers)] を選択します。
- ステップ 18** [コール ハンドラの検索 (Search Call Handlers)] ページで、コール ハンドラの表示名を選択します。
- ステップ 19** [コール ハンドラの基本設定の編集 (Edit Call Handler Basics)] ページで、[編集 (Edit)] メニューから [転送ルール (Transfer Rules)] を選択します。
- ステップ 20** [標準 (Standard)]、[オプション (Alternate)]、および [時間外 (Closed)] のルールを表示します。[転送のタイプ (Transfer Type)] フィールドで、ルールのいずれかに対して [転送を管理する (Supervise Transfer)] が選択されている場合は、[呼び出し音の回数 (Rings to Wait For)] フィールドで呼び出し音が 3 回以上に設定されていることを確認します。
- [呼び出し音の回数 (Rings to Wait For)] が正しく設定され、Connection からの着信に回答するときユーザにリオーダー トーンが聞こえる場合は、Cisco TAC にお問い合わせください。
-

■ Cisco Unity Connection 9.x からの通知コールに応答するときユーザにリオーダー トーンが聞こえる