



## CHAPTER 25

# Cisco Unity Connection 9.x における Personal Call Transfer Rules に関する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 Personal Call Transfer Rules 9.x で、Cisco Unity Connection の設定を使用できない」 (P.25-86)
- 「Cisco Unity Connection 9.x におけるパーソナル着信転送ルールと宛先」 (P.25-87)
- 「Cisco Unity Connection 9.x における通話のスクリーニングと保留のオプション」 (P.25-87)
- 「Cisco Unity Connection 9.x におけるルールの適用に関する問題」 (P.25-88)
- 「Cisco Unity Connection 9.x における「すべて転送」ルールに関する問題」 (P.25-92)
- 「Cisco Unity Connection 9.x における Personal Call Transfer Rules 使用時の電話メニューの動作」 (P.25-92)
- 「Cisco Unity Connection 9.x の Personal Call Transfer Rules に対する診断トレースの使用」 (P.25-94)
- 「Cisco Unity Connection 9.x の Personal Call Transfer Rules に対するパフォーマンスカウンタの使用」 (P.25-95)

## Cisco Unity Connection Personal Call Transfer Rules 9.x で、Cisco Unity Connection の設定を使用できない

電話インターフェイスの Personal Call Transfer Rules 設定メニューがユーザに対して再生されない場合、または Cisco Personal Communications Assistant で Cisco Unity Connection Personal Call Transfer Rules Web ツールのリンクがユーザに表示されない場合は、Personal Call Transfer Rules Web ツールへのアクセスが可能なサービス クラスにユーザが割り当てられていることを確認してください。

さらに、次の手順に従い、地域無制限機能ライセンス オプションの値が [はい (Yes)] に設定されていることを確認してください。値が [いいえ (No)] に設定されている場合は、パーソナル着信転送ルールを使用できず、言語としてアメリカ英語も使用できません。この問題を解決するには、この機能を有効にするライセンスをインストールし、Cisco Unity Connection を再起動してください（この機能を有効にするには、追加料金が必要になる場合があります。アップデートされたライセンス ファイルの入手方法については、シスコの営業担当にお問い合わせください）。詳細については、『*System Administration Guide for Cisco Unity Connection Release 9.x*』の「[Managing Licenses in Cisco Unity Connection 9.x](#)」の章を参照してください。

## 地域無制限機能ライセンス オプションの値を確認する方法

- 
- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理で、[ システム設定 (System Settings) ] を展開し、[ ライセンス (Licenses) ] を選択します。
- ステップ 2** [ ライセンス数 (License Count) ] の表の下で、[ アメリカ英語の使用とパーソナル着信ルーティングルールを許可 (US English Usage and Personal Call Routing Rules Allowed) ] (LicRegionIsUnrestricted) の値が [ はい (Yes) ] に設定されていることを確認します。
- 

## Cisco Unity Connection 9.x におけるパーソナル着信転送ルールと宛先

パーソナル着信転送ルールでは着信を、電話、通知先グループ、またはボイスメールに転送することができます。通知先グループには、少なくとも 1 件の電話通知先が含まれている必要があり、SMS デバイスおよび SMTP デバイスを含めることもできます。通知先グループ内の通知先に対しては、通知先の電話機が応答するか、発信者が電話を切るまで、リストされている優先順位で転送が順次試行されません。

ユーザが Messaging Assistant Web ツールで入力した通知デバイスの電話番号は、[ 通知先の表示 (View Destinations) ] ページに表示され、ルール用の通知先として使用できます。通知デバイスが有効になっている必要はありません。これらの事前入力された通知先は、Personal Call Transfer Rules Web ツールでは編集または削除できません。編集できるのは、Messaging Assistant の [ 通知デバイス (Notification Devices) ] ページだけです。

ポケットベル通知先はルール用の通知先としてサポートされていないため、[ 通知先の表示 (View Destinations) ] ページには表示されません。

## Cisco Unity Connection 9.x における通話のスクリーニングと保留のオプション

Personal Call Transfer Rules Web ツールで通話のスクリーニング オプションと通話の保留オプションを使用できない場合は、次の情報を使用して、原因のトラブルシューティングを行ってください。

- 通話のスクリーニング オプションと通話の保留オプション（またはそのいずれか）へのアクセスを許可されているサービス クラスに、ユーザが属していることを確認します。




---

**(注)** 通話の保留は、プライマリ内線番号への通話だけに適用されます。

---

- 通話のスクリーニング オプションへのアクセスが許可されたサービス クラスにユーザが属している場合であっても、Personal Call Transfer Rules Web ツールで [ 電話をスクリーニングする (Screen the Call) ] チェックボックスがグレー表示されることがあります。このオプションがグレー表示されている場合は、次の手順に従って問題を解決してください。

## Personal Call Transfer Rules Web ツールで [電話をスクリーニングする (Screen the Call)] オプションを有効にする方法

- ステップ 1** Personal Call Transfer Rules Web ツールで、[設定 (Preferences)] メニューの [通話保留とスクリーニング (Call Holding and Screening)] を選択します。
- ステップ 2** [電話の保留とスクリーニングのオプション (Call Holding and Call Screening Options)] ページで、[電話を受ける場合 (Screen Calls)] セクションのオプションが 1 つ以上有効になっていることを確認します。

# Cisco Unity Connection 9.x におけるルールの適用に関する問題

ルールが期待どおりに適用されない場合は、次の問題が考えられます。

- アクティブなルール設定が作成されているが、ユーザが通話を受信したときにそのルールが適用されない：「アクティブなルールを持つユーザが通話を受信したときにルールが適用されない」(P.25-88) を参照してください。
- 特定の発信者からの着信だけに適用されるはずのルールが、すべての着信に適用される：パーソナル着信転送ルールは、「発信元」条件（「特定の発信元」または「特定の発信元以外」として設定）なしで作成できます。このように設定されていると、ルールがすべての着信に適用されます。
- 会議または予定表のエントリに関連付けられているルールが期待どおりに機能しない：「会議の条件に基づくルールが正しく適用されない」(P.25-90) を参照してください。
- 発信者または発信者グループに基づくルールが正しく適用されない：ユーザのプライマリ内線番号、自宅の電話、職場の電話、または携帯デバイスに設定された電話番号、あるいは管理者またはユーザが定義した連絡先に設定された電話番号は、着信の発信者 ID または ANI と一致している必要があります。Cisco Unity Connection で指定されている発信者の電話番号が、着信の発信者 ID または ANI と一致していることを確認してください。
- 時間条件に基づくルールが正しく適用されない：ユーザに対して正しいタイムゾーンが選択されていることを確認してください。Cisco Unity Connection の管理 で、ユーザの [ユーザの基本設定の編集 (Edit User Basics)] ページに移動して、選択されたタイムゾーンを必要に応じて変更してください。

## アクティブなルールを持つユーザが通話を受信したときにルールが適用されない

ルール設定が適用されない理由はいくつかあります。

- パーソナル着信転送ルールは、アクティブな基本ルール（標準、オプション、または時間外の各転送ルール）が、基本設定ではなく、パーソナル着信転送ルールを適用するように設定されている場合だけ使用されます。
- ある曜日に対してルール設定を指定し、現在の日付を含む日付範囲に対して別のルール設定を有効にすると、日付範囲のルール設定が優先されます。
- ダイヤル可能な電話番号が完全に指定されていない通知先への転送は、失敗する可能性があります。ほかに転送を試みる通知先がない場合、発信者はボイスメールに転送されます。

次のトラブルシューティング手順を使用して、問題を解決してください。

- パーソナル着信転送ルールを使用するよう、アクティブな基本ルールが設定されていることを確認します。「[Personal Call Transfer Rules を使用するための基本転送ルールの設定](#)」(P.25-89) を参照してください。
- 着信転送ルールのテスト機能を使用して、ルールの有効性を確認します。このテストによって、現在呼び出されているルールがわかります。結果によっては、ルール設定でルールの優先順位を変更する必要があります。



**(注)** 着信転送ルールのテスト機能を使用するには、テスト対象のルールを含むルール設定が有効またはアクティブになっている必要があります。

- ルール設定の通知先に、ダイヤル可能な電話番号（電話システムで必要なアウトダイヤルアクセスコードを含む）が含まれていることを確認します。
- [規則の設定 (Rules Settings)] ページで、[Personal Call Transfer Rules をすべて無効にする (Disable all processing of Personal Call Transfer Rules)] チェックボックスがオフになっていることを確認します。オンの場合は、すべてのルール処理が無効になります。

## Personal Call Transfer Rules を使用するための基本転送ルールの設定

パーソナル着信転送ルールは、アクティブな基本ルール（標準、オプション、または時間外の各転送ルール）が、基本設定ではなく、パーソナル着信転送ルールを適用するように設定されている場合だけ使用されます。

ユーザに対してパーソナル着信転送ルールを有効にするには、次の手順に従ってください。

ユーザが Messaging Assistant を使用して、パーソナル着信転送ルールを適用するように、自分の基本転送ルールを設定することもできます。

### 個々のユーザに対して Personal Call Transfer Rules を有効にする方法

- 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、パーソナル着信転送ルールを有効にす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** [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 4** [転送ルール (Transfer Rules)] テーブルで、パーソナル着信転送ルールと組み合わせて使用する転送ルールを選択します。
- ステップ 5** [転送ルールの編集 (Edit Transfer Rule)] ページの [この基本ルールがアクティブな場合 (When This Basic Rule Is Active)] フィールドで、[パーソナル着信転送ルールを適用 (Apply Personal Call Transfer Rules)] を選択します。
- ステップ 6** [保存 (Save)] を選択します。
- ステップ 7** 使用するその他の転送ルールごとに、[ステップ 3](#) から [ステップ 6](#) を繰り返します。

## 会議の条件に基づくルールが正しく適用されない

パーソナル着信転送ルールに Microsoft Exchange 予定表の予定に基づく条件がある場合は、ルールが期待どおりに適用されないことがあります。予定表の情報は 30 分ごとにキャッシュされるため、新たに作成された予定がまだキャッシュされていないことがあります。

次のトラブルシューティング手順に従ってください。

- Exchange 外部サービスが適切に設定されていることを確認します。Cisco Unity Connection の管理で [ユニファイドメッセージング (Unified Messaging)] > [ユニファイドメッセージング サービスまたはシステム設定 (Unified Messaging Services or System Settings)] > [外部サービス (External Services)] を展開し、すべての設定が正しいことを確認します。
- 該当するサービスが、ユーザの外部サービスのアカウントとして設定されていることを確認します。Cisco Unity Connection の管理で [ユーザ (Users)] を選択し、ユーザを検索します。[ユーザの基本設定の編集 (Edit User Basics)] ページの [編集 (Edit)] メニューで [ユニファイドメッセージング アカウント (Unified Messaging Accounts)] または [外部サービスのアカウント (External Service Accounts)] を選択します。



(注) 外部サービス アカウントの設定方法の詳細については、『[System Administration Guide for Cisco Unity Connection Release 9.x](#)』の「[Creating Calendar and Contact Integrations in Cisco Unity Connection 9.x](#)」の章を参照してください。

- Exchange サーバと Connection サーバのクロックが、同じ時刻源と同期されていることを確認します。
- 新たに作成された予定表の予定が問題の原因と思われる場合は、即時キャッシュを強制実行することで、予定がキャッシュされるまでの 30 分の時間差を解消できます。「[予定表の予定の強制的な即時キャッシュ](#)」(P.25-90) を参照してください。
- Connection で予定表の情報がキャッシュされる間隔を永続的に変更する方法については、「[Cisco Unity Connection で予定表情報がキャッシュされる間隔の変更](#)」(P.25-91) を参照してください。

カレンダー統合のトラブルシューティングの詳細については、「[Cisco Unity Connection 9.0 におけるカレンダー統合のトラブルシューティング](#)」(P.6-39) を参照してください。

### 予定表の予定の強制的な即時キャッシュ

Cisco Unity Connection で予定表情報を強制的に即時キャッシュするには、次の手順に従ってください。

#### 予定表の予定を強制的に即時キャッシュする方法

- ステップ 1** Cisco Unity Connection Serviceability で、[ツール (Tools)] メニューの [サービス管理 (Service Management)] を選択します。
- ステップ 2** [オプション サービス (Optional Services)] で、[Connection グループウェア キャッシング サービス (Connection Groupware Caching Service)] に対して [停止 (Stop)] を選択します。
- ステップ 3** 画面表示が更新されたら、[Connection グループウェア キャッシング サービス (Connection Groupware Caching Service)] に対して [開始 (Start)] を選択します。

## Cisco Unity Connection で予定表情報がキャッシュされる間隔の変更

Cisco Unity Connection で予定表情報がキャッシュされる間隔を永続的に変更するには、適切な手順に従ってください。

- 「[Cisco Unity Connection で予定表情報がキャッシュされる間隔を変更する方法](#)」 (P.25-91)
- 「[Cisco Unity Connection で予定表情報がキャッシュされる間隔を変更する方法](#)」 (P.25-91)

### Cisco Unity Connection で予定表情報がキャッシュされる間隔を変更する方法

- 
- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理 で [システム設定 (System Settings)] > [詳細設定 (Advanced)] を展開し、[ユニファイド メッセージング サービス (Unified Messaging Services)] を選択します。
- ステップ 2** [ユニファイド メッセージング サービスの設定 (Unified Messaging Services Configuration)] ページの [予定表: 通常の予定表キャッシング ポール間隔 (分) (Calendars: Normal Calendar Caching Poll Interval (in minutes))] フィールドに、カレンダー統合が設定されているユーザの将来の Outlook 予定表データをキャッシュするときに、Connection がポーリング サイクルを待つ時間を分単位で入力します。
- 大きな値に設定すると、Connection サーバへの影響が小さくなりますが、Outlook 予定表データに対する直前の変更をタイムリーに処理できなくなります。小さな値に設定すると、Connection サーバへの影響が大きくなりますが、Outlook 予定表データに対する直前の変更をタイムリーに処理できます。
- ステップ 3** [予定表: 短い予定表キャッシング ポール間隔 (分) (Calendars: Short Calendar Caching Poll Interval (in minutes))] フィールドに、より頻繁に予定表のキャッシュを更新する必要がある予定表ユーザの将来の Outlook 予定表データをキャッシュするときに、Connection がポーリング サイクルを待つ時間を分単位で入力します。
- この設定は、[ユーザの基本設定の編集 (Edit User Basics)] ページで [短い予定表キャッシング ポール間隔を使用する (Use Short Calendar Caching Poll Interval)] チェックボックスがオンになっているユーザに適用されます。
- ステップ 4** [保存 (Save)] を選択します。
- 

### Cisco Unity Connection で予定表情報がキャッシュされる間隔を変更する方法

- 
- ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理 で [システム設定 (System Settings)] > [詳細設定 (Advanced)] を展開し、[外部サービス (External Services)] を選択します。
- ステップ 2** [外部サービスの設定 (External Services Configuration)] ページの [通常の予定表キャッシング ポール間隔 (分) (Normal Calendar Caching Poll Interval (in minutes))] フィールドに、カレンダー統合が設定されているユーザの将来の Outlook 予定表データをキャッシュするときに、Connection がポーリング サイクルを待つ時間を分単位で入力します。
- 大きな値に設定すると、Connection サーバへの影響が小さくなりますが、Outlook 予定表データに対する直前の変更をタイムリーに処理できなくなります。小さな値に設定すると、Connection サーバへの影響が大きくなりますが、Outlook 予定表データに対する直前の変更をタイムリーに処理できます。
- ステップ 3** [短い予定表キャッシング ポール間隔 (分) (Short Calendar Caching Poll Interval (in minutes))] フィールドに、より頻繁に予定表のキャッシュを更新する必要がある予定表ユーザの将来の Outlook 予定表データをキャッシュするときに、Connection がポーリング サイクルを待つ時間を分単位で入力します。
- この設定は、[ユーザの基本設定の編集 (Edit User Basics)] ページで [短い予定表キャッシング ポール間隔を使用する (Use Short Calendar Caching Poll Interval)] チェックボックスがオンになっているユーザに適用されます。

ステップ 4 [保存 (Save)] を選択します。

## Cisco Unity Connection 9.x における「すべて転送」ルールに関する問題

「すべて転送」ルールを使用する場合に、次の問題が発生する可能性があります。

- 「すべて転送」ルールを作成できない : Personal Call Transfer Rules Web ツールでは「すべて転送」ルールを作成できません。「すべて転送」ルールを作成できるのは、電話だけです。電話でルールを追加した後に、そのルールを Personal Call Transfer Rules Web ツールで編集することは可能です。Web ツールでは通知先と期間の両方を変更できます。
- 「すべて転送」ルールが期待どおりに適用されない : 「すべて転送」ルールが期待どおりに適用されない場合は、電話システムが必要とするアウトダイヤル アクセス コードが通知先番号に含まれていることを確認します。

## Cisco Unity Connection 9.x における Personal Call Transfer Rules 使用時の電話メニューの動作

パーソナル着信転送ルールの使用時に電話メニューが期待どおりに動作しない場合は、次の問題が考えられます。

- ユーザがボイス コマンドを使用してパーソナル着信転送ルールを変更できない : 音声認識機能は、Personal Call Transfer Rules の電話メニュー オプションをまだサポートしていません。パーソナル着信転送ルールを使用する必要があるユーザは、一時的に電話機のキーパッドの使用に切り替える必要があります。一時的に電話機のキーパッドの使用に切り替えるには、「タッチトーン カンパセーション」と発音するか、メインメニューで 9 を押します。
- パーソナル着信転送ルールの電話メニュー オプションが変化する : ユーザに対して再生されるパーソナル着信転送ルール用の電話メニューが変化する場合があります。Personal Call Transfer Rules の電話メニュー オプションは動的に構築され、既存のルール設定および有効化されアクティブになっているルール設定で決まります。
- 着信転送を設定または取り消すための電話メニューを使用できない : 「すべての通話を Cisco Unity Connection に転送する設定または取り消す電話メニュー オプションを使用できない」(P.25-93) を参照してください。
- Cisco Unity Connection を通じた通話の発信と直接ダイヤルすることによる通話の発信で動作が異なる : 「Cisco Unity Connection を通じて発信される通話と、ユーザの電話機に直接発信される通話の動作が異なる」(P.25-93) を参照してください。
- ルールの処理中にコール ループが発生する : 「ルール処理中のコール ループ」(P.25-94) を参照してください。

## すべての通話を Cisco Unity Connection に転送する設定または取り消す電話メニュー オプションを使用できない



(注) この項の情報は、Cisco Unified Communications Manager Business Edition (CMBE) には適用されません。

すべての通話を Cisco Unity Connection に転送する設定または取り消す電話メニュー オプションを使用できない場合は、次のトラブルシューティング手順に従ってください。

1. 電話システム用の AXL サーバ設定が正しいことを確認します。Cisco Unity Connection の管理で、[テレフォニー統合 (Telephony Integrations)] > [電話システム (Phone System)] を展開します。[電話システムの基本設定 (Phone System Basics)] ページで、[編集 (Edit)] メニューの [Cisco Unified CM AXL サーバ (Cisco Unified CM AXL Servers)] を選択し、設定を確認します。



(注) AXL サーバの設定の詳細については、『*System Administration Guide for Cisco Unity Connection Cisco Unity Connection Release 9.x*』の「[Managing the Phone System Integrations in 9.x](http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/administration/guide/9xcucs_agx.html)」の章を参照してください。このガイドは、[http://www.cisco.com/en/US/docs/voice\\_ip\\_comm/connection/9x/administration/guide/9xcucs\\_agx.html](http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/administration/guide/9xcucs_agx.html) から入手可能です。

2. パブリッシャ Cisco Unified CM サーバがシャットダウンしていないか、あるいは Cisco Unity Connection とパブリッシャ Cisco Unified CM サーバとの間にネットワーク接続の問題が発生していないかを確認します。接続をテストするには、[AXL サーバの編集 (Edit AXL Server)] ページの [テスト (Test)] ボタンを使用します。Cisco Unified CM パブリッシャ データベースが停止している場合、Connection では電話の「すべての着信の転送 (CFA)」の設定を変更できません。

すべての着信を Connection に転送するオプションを使用できるのは、Cisco Unified CM バージョン 4.0 以降と統合されている場合だけです。それよりも前のバージョンの Cisco Unified CM または Cisco Unified CM Express では、このオプションを使用できません。

## Cisco Unity Connection を通じて発信される通話と、ユーザの電話機に直接発信される通話の動作が異なる

発信者が Cisco Unity Connection の自動受付を通じてユーザに電話したときの動作と、ユーザの電話機に直接ダイヤルしたときの動作が異なる場合があります。一般的に、自動受付を通じて発信される通話にはルールがすぐに適用されますが、直接通話では、電話機の無応答時転送タイマーが時間切れになってから着信が Connection に転送され、そのときルールが適用されます。

通話の発信方法に関係なく、発信者に同じ動作を提供するには、次の手順を使用してください。

1. ルールが適用される前に常にユーザの電話機が呼び出されるように設定するには、すべての着信を Cisco Unity Connection に転送する機能を電話機でオフにします。次に、Personal Call Transfer Rules Web ツールの [設定 (Preferences)] メニューで [規則の設定 (Rules Settings)] を選択します。[規則の設定 (Rules Settings)] ページで、[常にパーソナル着信転送ルールを適用する前にプライマリ内線番号に連絡する (Always Ring Primary Extension Before Applying Call Transfer Rules)] チェックボックスをオンにします。



2. ユーザのルールがすぐに処理されるよう設定するには、すべての着信を Cisco Unity Connection に転送する機能を電話機でオンにします。次に、Personal Call Transfer Rules Web ツールの [設定 (Preferences)] メニューで [規則の設定 (Rules Settings)] を選択します。[規則の設定 (Rules Settings)] ページで、[常にパーソナル着信転送ルールを適用する前にプライマリ内線番号に連絡する (Always Ring Primary Extension Before Applying Call Transfer Rules)] チェックボックスをオフにします。

## ルール処理中のコール ループ

コール ループは、Cisco Unity Connection によって転送された着信が Connection に戻されてルールが再び適用されたときに発生する可能性があります。この場合、発信者に対して、ガイダンスが繰り返されたり、同じ通知先に繰り返し転送が試行されたりするなどの一貫性のない対応が行われることがあります。

コール ループ状態を防止するには、次の設定を使用してください。

- Cisco Unity Connection の管理 で [テレフォニー統合 (Telephony Integrations)] > [電話システム (Phone System)] を展開し、該当する電話システムを選択します。[電話システムの基本設定 (Phone System Basics)] ページで、[監視転送に対して有効にする (Enable for Supervised Transfers)] チェックボックスをオンにします。[監視転送に対して有効にする (Enable for Supervised Transfers)] を設定すると、Connection がコール ループの状態を検出して終了させるため、通話が適切に続行されます。
- Cisco Unity Connection Personal Call Transfer Rules Web ツールの [通知先 (Destinations)] > [通知先の表示 (View Destinations)] ページで、任意の電話タイプの通知先に対して [ループ検出の有効化 (Loop Detection Enabled)] チェックボックスをオンにします。これにより、Connection がユーザの携帯電話に着信を転送し、携帯電話が Connection に着信を戻すことで発生するコール ループの問題が解消されます。ループ検出の設定を有効にすると、Connection は次に割り当てられているデバイス (ユーザが通知先グループを作成している場合) に着信を転送するか、追加の通知先が定義されていなければボイスメールに転送します。
- ルール通知先に対する [呼び出し回数 (Rings to Wait)] フィールドの値を Cisco Unified Communications Manager の [無応答時転送タイマー (Forward No Answer Timer)] フィールドの値よりも小さくすることで、Connection による着信の制御が維持されるようにします。Cisco Unified CM の [無応答時転送タイマー (Forward No Answer Timer)] の値は、デフォルトで 12 秒に設定されます。呼び出しは約 3 秒ごとに行われます。このため、Connection 通知先の [呼び出し回数 (Rings to Wait)] の値を 3 回に設定すると、Connection による着信の制御が維持されます。Connection によって開始される管理された転送では、ループが始まる前に着信が戻されて、次の通知先またはボイスメールの該当する方に転送されます。

## Cisco Unity Connection 9.x の Personal Call Transfer Rules に対する診断トレースの使用

トレースを使用すると、パーソナル着信転送ルールに関する問題をトラブルシューティングできます。診断トレースの有効化および収集方法の詳細については、「[Cisco Unity Connection 9.x の診断トレース](#)」の章を参照してください。

パーソナル着信転送ルールをトラブルシューティングするには、次のマイクロ トレースを有効にします。

- CCL (レベル 10、11、12、13) : 予定表情報にアクセスする際に使用。
- CDE (全レベル) : ルール関連のカンパセーションで使用。

- ConvSub (全レベル) : パーソナル着信転送ルールを電話機で設定する場合に使用。
- ConvRoutingRules (全レベル) : ルールが有効になっているユーザに着信したとき、および通知先の間で着信を転送している間に使用。
- CsWebDav (レベル 10、11、12、13) : 予定表情報にアクセスする際に使用。
- RulesEngine (全レベル) : ルールが有効になっているユーザへの着信におけるルール処理で、適切なルールを確認するために使用。ルールのテスト機能を使用するときの適切なルールの確認にも使用されます。

必要に応じて、サポートするコンポーネントに対して次のマイクロ トレースを有効にします。

- CDL : ルール関連のキャンベーションで使用。
- CuGAL : 会議条件が指定されたルール処理で使用し、Exchange から連絡先をインポートする際にも使用。
- MiuCall MiuGeneral : ルールが有効になっているユーザへの着信におけるルール処理で使用。
- PhraseServer : ルール関連のキャンベーションでプロンプトを再生する際に使用。
- Notifier : SMTP メッセージおよび SMS メッセージを送信する際のルール処理で使用。
- TextToSpeech : ルール設定キャンベーションで使用。

## Cisco Unity Connection 9.x の Personal Call Transfer Rules に対するパフォーマンス カウンタの使用

Personal Call Transfer Rules 機能に対してパフォーマンス カウンタを使用するには、次の手順に従ってください。

### Personal Call Transfer Rules に対してパフォーマンス カウンタを使用する方法

**ステップ 1** Real-Time Monitoring Tool (RTMT) を起動します。



**(注)** RTMT の使用方法については、『*Cisco Unified Real-Time Monitoring Tool Administration Guide*』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/prod\\_maintenance\\_guides\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod_maintenance_guides_list.html) から入手できます。

**ステップ 2** RTMT の [システム (System)] メニューで、[パフォーマンス (Performance)] > [パフォーマンスモニタリングを開く (Open Performance Monitoring)] を選択します。

**ステップ 3** Connection サーバを展開します。

**ステップ 4** [CUC パーソナル着信転送ルール (CUC Personal Call Transfer Rules)] を展開します。

**ステップ 5** 該当するカウンタを選択します。

- Applicable Rule Found : 着信によってルール処理が行われ、該当するルールが見つかった。
- Destinations Tried : パーソナル着信転送ルールが適用されている間に転送が試行された通知先の数。
- PCTR Calls : 着信がパーソナル着信転送ルールの処理対象になっている。つまりユーザが、Personal Call Transfer Rules 機能が有効になったサービス クラスに割り当てられ、Cisco Unified CM 電話システムに関連付けられ、パーソナル着信転送ルールを有効化しています。

- Rules Evaluated : 着信でルールが処理されている間に評価されたルールの数。
  - Subscriber Reached : パーソナル着信転送ルールが適用されている間にユーザに到達した回数。
  - Transfer Failed : パーソナル着信転送ルールが適用されている間に、ある通知先への転送が失敗した回数。
  - Voice Mail Reached : パーソナル着信転送ルールが適用されている間にボイスメールに到達した回数。
-

