

Jabber for Windows でコールが拒否される問題のトラブルシューティング

内容

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[背景説明](#)

[問題 1：着信コールの\[No Decline\]ボタン](#)

[解決方法](#)

[問題 2：\[Decline\]ボタンをクリックしてもコールがボイスメールに送信されない](#)

[解決方法](#)

[関連情報](#)

概要

このドキュメントでは、Cisco Jabber for Microsoft Windowsの着信コールで拒否オプションが発生する可能性のある一般的な問題について説明します。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Cisco Unified Communications Manager (CUCM)
- Cisco Jabber for Windows

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアのバージョンに基づいています。

- CUCM 8.x以降
- Cisco Jabber for Windows 9.xおよび10.x

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期（デフォルト）設定の状態から起動しています。本稼働中のネットワークでは、各コマンドによって起こる可能性がある影響を十分確認してください。

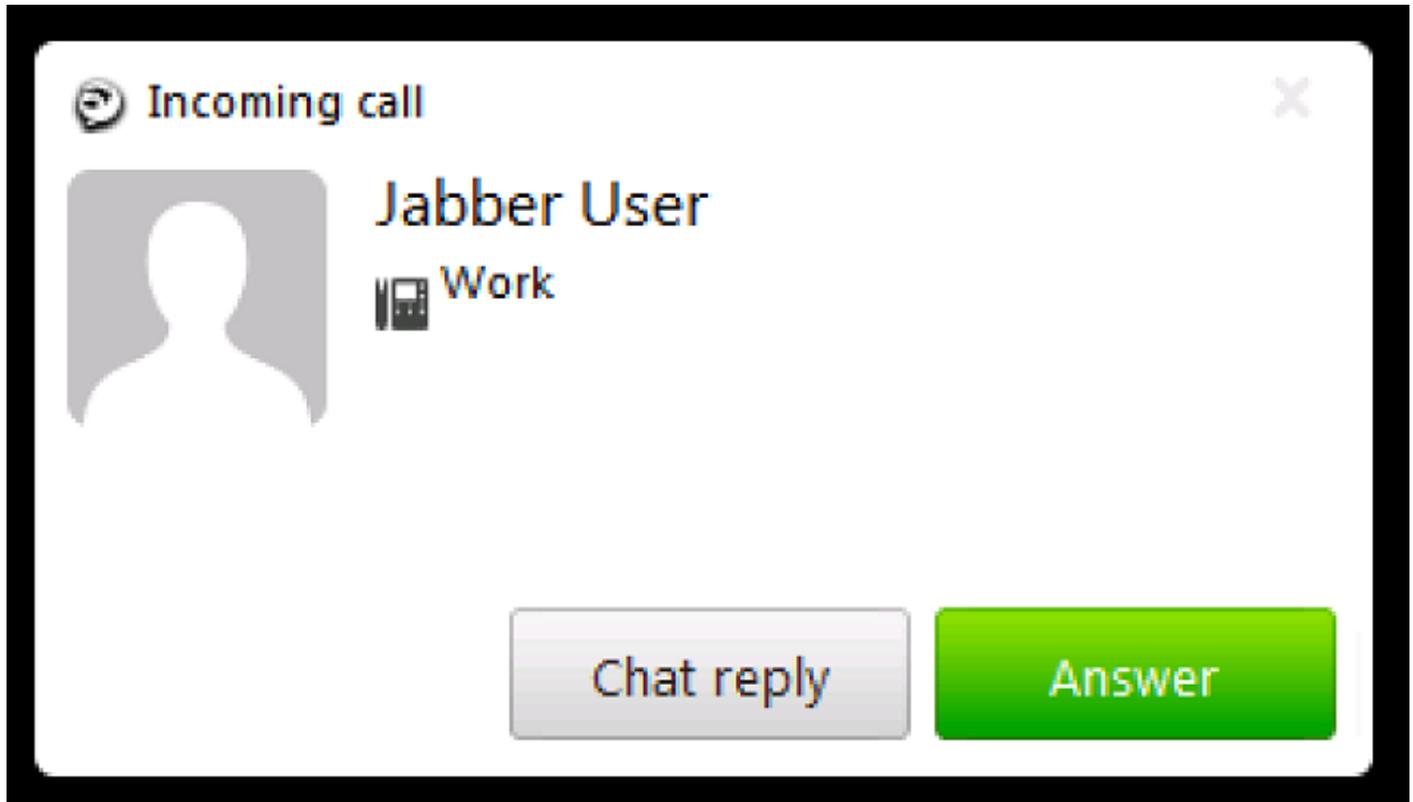
背景説明

[拒否(Decline)]ボタンをクリックすると、電話番号に設定されたボイスメールパイロット番号にコ

ールがリダイレクトされます。ボイスメールプロファイルは、デバイスの電話番号(DN)レベルで設定されます。ユーザにUnity Connectionで設定されたボイスメールプロファイルがある場合、ユーザ固有のプロンプトが再生されます。それ以外の場合は、デフォルトのボイスメールプロンプトが再生されます。

問題 1：着信コールの[No Decline]ボタン

次の図は、着信コールに[拒否]ボタンが表示されない問題を示しています。



解決方法

この問題は、デバイスの回線設定にボイスメールプロファイルが割り当てられていない場合に発生する可能性があります。

着信コールに[Decline]ボタンが表示されるように、ユーザのクライアントサービスフレームワーク(CSF)回線設定にボイスメールプロファイルが設定されていることを確認します。次の図に示すように、ドロップダウンリストから[Voice Mail Profile]を選択します。

Directory Number Settings	
Voice Mail Profile	VM_Profile
Calling Search Space	Internal_CSS
BLF Presence Group*	Standard Presence group
User Hold MOH Audio Source	< None >
Network Hold MOH Audio Source	< None >
Auto Answer*	Auto Answer Off

問題 2 : [Decline]ボタンをクリックしてもコールがボイスメールに送信されない

次の図は、着信コールに[拒否(Decline)]ボタンが表示される問題を示しています。



着信コールの[拒否(Decline)]ボタンが表示されます。ただし、クリックしてもコールはボイスメールに送信されず、発信者にリングバックが聞こえ続けます。

解決方法

内部DNからの着信コールの場合、発信者番号のコーリング検索スペース(CSS)にボイスメールパイロットパーティションがあることを確認します。

サービスプロバイダーからの着信コールの場合、ゲートウェイまたはトランクのCSSには、図に示すように、ボイスメールパイロットのパーティションが必要です。

Inbound Calls	
Significant Digits*	4
Connected Line ID Presentation*	Default
Connected Name Presentation*	Default
Calling Search Space	Internal_CSS
AAR Calling Search Space	< None >
Prefix DN	5

また、回線設定のCall Forward設定で割り当てられたCSSには、必要なボイスメールパーティションを追加する必要があります。

注：[拒否(Decline)]ボタンをクリックすると、着信コールを完全に切断または切断することはできません。[拒否(Decline)]ボタンは、設定されたボイスメールパイロット番号だけにコールをリダイレクトします。

ボイスメールサーバがない場合は、ダミーのボイスメールプロフィールとパイロット番号を設定して、[Decline]ボタンを表示できます。ただし、[拒否]ボタンをクリックしても何も起こりません。

この機能が正しく動作するように、Cisco Unity Connectionでボイスメールプロフィールを設定します。

関連情報

- [Cisco Unified Communications Manager アドミニストレーション ガイド、リリース 10.0\(1\)](#)
- [Cisco Jabber 10.6 展開およびインストール ガイド](#)
- [テクニカル サポートとドキュメント – Cisco Systems](#)