



パーソナル着信転送ルール

この章は、次の項で構成されています。

- [\[Cisco Unity パーソナル着信転送ルール設定\] が使用不能 \(P.15-2\)](#)
- [通知先に関するトラブルシューティング \(P.15-2\)](#)
- [通話スクリーニングまたは通話保留のオプションに関するトラブルシューティング \(P.15-3\)](#)
- [ルールの適用に関するトラブルシューティング \(P.15-4\)](#)
- [\[全て転送\] ルールに関するトラブルシューティング \(P.15-6\)](#)
- [パーソナル着信転送ルール 使用時の電話メニュー動作に関するトラブルシューティング \(P.15-7\)](#)
- [パーソナル着信転送ルール の診断 \(P.15-9\)](#)
- [パーソナル着信転送ルール のパフォーマンス カウンタ \(P.15-10\)](#)

[Cisco Unity パーソナル着信転送ルール設定] が使用不能

電話インターフェイスの [パーソナル着信転送ルール設定] メニューがユーザに対して再生されない場合、または Cisco Unity パーソナル着信転送ルール Web ツールへのリンクが Cisco Personal Communications Assistant でユーザに対して表示されない場合は、パーソナル着信転送ルール Web ツールへのアクセスが有効なサービス クラスにユーザが割り当てられていることを確認します。

また、Connection 1.2 システムに関する問題をトラブルシューティングしている場合は、次の手順を実行して、[Region Restricted Feature] ライセンシング オプションの値が 1 に設定されていることを確認します。この値が 1 になっていないと、パーソナル着信転送ルールを使用できず、使用できる言語はアメリカ英語だけになります。この問題を解決するには、この機能を有効にするためのライセンスをインストールし、Connection を再起動します（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。更新されたライセンス ファイルを入手するには、シスコの営業担当にお問い合わせください）。

[Region Restricted Feature] ライセンシング オプションの値を確認する

-
- ステップ 1 Cisco Unity Connection Administration で、[System Settings] を展開し、[Licenses] をクリックします。
 - ステップ 2 [Related Links] リストで、[View License Usage] をクリックします。
 - ステップ 3 [Go] をクリックします。
 - ステップ 4 [License Count] ページで、[Region Restricted Feature]（タグは LicRegionIsUnrestricted と呼ばれる）の値が 1 に設定されていることを確認します。
 - ステップ 5 [License Count] ページを閉じます。
-

通知先に関するトラブルシューティング

パーソナル着信転送ルールを使用して、通知先電話機、通知先グループ、またはボイスメールに着信を転送できます。通知先グループには、1 台以上の通知先電話機が含まれている必要があり、SMS デバイスおよび SMTP デバイスも含めることができます。通知先グループにある通知先は、通知先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順次試行されます。

ユーザが Cisco Unity 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] ページに自動的に表示され、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である必要はありません。事前に入力されている通知先は、パーソナル着信転送ルール Web ツールでは編集または削除できません。これらの通知先は、Cisco Unity Assistant の [通知デバイス] ページだけで編集できます。

ポケットベルは、ルール用の通知先としてサポートされていません。そのため、[通知先の表示] ページに表示されません。

通話スクリーニングまたは通話保留のオプションに関するトラブルシューティング

通話スクリーニングおよび通話保留のオプションを パーソナル着信転送ルール Web ツールで使用できない場合は、通話スクリーニングまたは通話保留（あるいはその両方）のオプションへのアクセスが許可されるサービス 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。

パーソナル着信転送ルール Web ツールでルールを編集するとき、通話スクリーニングのオプションへのアクセスが許可されるサービス クラスにユーザが属している場合であっても、[電話をスクリーニングする] チェックボックスがグレー表示になることがあります。オプションがグレー表示になっている場合は、次の手順を実行して問題を解決します。

パーソナル着信転送ルール Web ツールの [電話をスクリーニングする] オプションを有効にする

- ステップ 1** パーソナル着信転送ルール Web ツールで、[設定] メニューの [通話保留とスクリーニング] 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] ページで、[電話を受ける場合] セクションのオプションが少なくとも 1 つ有効になっていることを確認します。

ルールの適用に関するトラブルシューティング

この項では、次のトピックについて取り上げます。

- アクティブルールを設定された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.15-4)
- ルールに「発信番号」条件が含まれていない場合の予期しない動作 (P.15-5)
- 会議条件に基づいたルールが正しく適用されない (P.15-5)
- 発信者または発信者グループに基づいたルールが正しく適用されない (P.15-5)
- 時間条件に基づいたルールが正しく適用されない (P.15-5)

アクティブルールを設定されたユーザが通話を受信したときにルールが適用されない

ルールセットが失敗する理由には、次のものがあります。

- ある曜日に対してルールセットを指定し、現在の日付を含む日付範囲に対して別のルールセットを有効にした場合、日付範囲のルールセットが優先されます。
- ダイヤル可能な電話番号の全体が指定されていない場合、その通知先への転送が失敗することがあります。他に試行す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実行します。

1. [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。このテストにより、現在呼び出されているルールが示されます。結果によっては、ルールセット内の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で結果を得るには、テストしているルールが含まれているルールセットが有効になっているか、アクティブである必要があります。

2. ダイヤル可能な電話番号 (電話システムによって要求されるアウトダイヤル アクセス コードを含む) がルールセットの通知先に含まれていることを確認します。P.15-4 の「[ダイヤル可能な電話番号](#)」を参照してください。
3. [ルール設定] ページで、[パーソナル着信転送ルールをすべて無効にする] 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、すべてのルール処理が無効になります。

ダイヤル可能な電話番号

ユーザは個人的な連絡先を追加および編集するとき、その連絡先の電話番号とダイヤル可能な電話番号を入力できます。

Cisco Unity Connection は、個人的な連絡先の職場の電話番号、自宅の電話番号、または携帯電話番号に基づいてパーソナル着信転送ルールの着信を照合するとき、電話番号のフィールド、つまり、[職場の電話]、[自宅の電話]、および [携帯電話] を使用します。

ユーザがボイス コマンドを使用して個人的な連絡先に通話を発信するとき、Connection は、ダイヤル可能な電話番号のフィールド、つまり、[職場の電話 (ダイヤル可)]、[自宅の電話 (ダイヤル可)]、および [携帯電話 (ダイヤル可)] を使用します (たとえば、ユーザは「Call John Smith at work」と言って通話を発信します)。

ダイヤル可能な電話番号を設定するには、該当するダイヤル可能な電話番号のフィールドに、外線を発信するために必要なアクセス コード (たとえば、9) から始まる電話番号を入力します。0 ~ 9 の数字を入力します。スペース、ダッシュ、または括弧を数字の間に使用しないでください。長距離電話番号の場合は、国コードの 1 および適切な市外局番も含めます。

ルールに「発信番号」条件が含まれていない場合の予期しない動作

パーソナル着信転送ルールは、「発信番号」条件（[次の発信番号] または [次の発信番号以外]）なしで作成できます。この方法で設定した場合、ルールはすべての着信に適用されます。

会議条件に基づいた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 カレンダーの予定に基づく条件がある場合、予期したとおりにはルールが適用されないことがあります。カレンダーの情報は 30 分ごとにキャッシュされるため、新しく作成された予定は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を実行します。

1. WebDav 外部サービスが正しく設定されていることを確認します。Cisco Unity Connection Administration で、[System Settings] > [External Services] を展開します。
2. 適切な WebDav サービスがユーザの外部サービス アカウントとして設定されていることを確認します。Connection アドミニストレーションで、[Users] をクリックし、ユーザを検索します。[Edit User Basics] ページで、[Edit] メニューの [External Service Accounts] をクリックします。



(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、『Cisco Unity Connection インストールガイド』の「パーソナル着信転送ルールのための Exchange カレンダーおよび連絡先へのアクセスの設定」の章を参照してください。このガイドは、http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod_installation_guides_list.html から入手可能です。

3. Exchange サーバおよび Connection サーバのクロックが、同じ時刻源に同期されていることを確認します。

予定のキャッシングにおける 30 分の時間差を回避するには、Cisco Unity Connection Server Status ユーティリティでグループウェア サーバ ロールを一度停止して再起動することで、強制的に予定をキャッシュします。

発信者または発信者グループに基づいたルールが正しく適用されない

ユーザ、システム担当者、および個人的な連絡先のプライマリ内線番号、自宅の電話番号、職場の電話番号、および携帯電話番号は、着信の発信者 ID または ANI と一致する必要があります。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 と一致することを確認します。

時間条件に基づいたルールが正しく適用されない

正しいタイムゾーンをユーザに対して選択したことを確認します。Cisco Unity Connection Administration で、[User] をクリックし、ユーザを検索します。[Edit User Basics] ページで、必要に応じてタイムゾーンの選択を変更します。

[全て転送] ルールに関するトラブルシューティング

この項では、次のトピックについて取り上げます。

- [\[全て転送\] ルールの作成 \(P.15-6\)](#)
- [\[全て転送\] ルールが予期したとおりに適用されない \(P.15-6\)](#)

[全て転送] ルールの作成

[全て転送] ルールは、パーソナル着信転送ルール Web ツールでは作成できません。[全て転送] ルールは、電話を使用してのみ作成できます。電話でルールを追加した後は、パーソナル着信転送ルール Web ツールでルールを編集できます。通知先と期間の両方を Web ツールで変更できます。

[全て転送] ルールが予期したとおりに適用されない

[全て転送] ルールが予期したとおりに適用されない場合は、電話システムによって必要とされるアウトダイヤルアクセス コードが通知先電話番号に含まれていることを確認します。

パーソナル着信転送ルール 使用時の電話メニュー動作に関するトラブルシューティング

この項では、次のトピックについて取り上げます。

- 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することができない (P.15-7)
- 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 (P.15-7)
- ルールセットを電話で有効または無効にできない (P.15-7)
- すべての着信を Cisco Unity Connection に転送することを設定またはキャンセルする電話メニュー オプションが使用できない (P.15-7)
- ユーザの電話機への Cisco Unity Connection 経由の着信と直接着信で動作が異なる (P.15-8)
- ルール処理中に通話ループが発生する (P.15-8)

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することができない

音声認識機能は、パーソナル着信転送ルールの電話メニュー 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場合、ユーザは一時的にタッチトーン キー入力方式に切り替える必要があります。ユーザは「Touchtone conversation」と言うか、メインメニューで9を押すことで、タッチトーン キー入力方式に一時的に切り替えることができます。

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

ユーザは、再生されるパーソナル着信転送ルールの電話メニューが変化することに気が付く場合があります。パーソナル着信転送ルール電話メニュー オプションは、ダイナミックに生成されるものであり、既存のルール セットと、有効化されアクティブになっているルール セットによって異なります。

ルール セットを電話で有効または無効にできない

ルールセットに名前の録音がなく、使用可能なテキスト / スピーチ セッションがない場合、ルールセットを電話で有効または無効にすることはできません。ルールセットに名前の録音があることにより、ルールセットを常に電話で有効または無効にできるようになります。

すべての着信を Cisco Unity Connection に転送することを設定またはキャンセルする電話メニュー オプションが使用できない

すべての着信を Cisco Unity Connection に転送することを設定またはキャンセルする電話メニュー オプションが使用できない場合は、次のトラブルシューティング手順を実行します。

1. 電話システムに対する AXL サーバの設定が正しいことを確認します。Cisco Unity Connection Administration で、[Telephony Integrations] > [Phone System] を展開します。[Phone System Basics] ページで、[Edit] メニューの [Cisco Unified CallManager AXL Servers] をクリックします。



- (注) AXL サーバの設定の詳細については、『Cisco Unity Connection システム アドミニストレーションガイド』の「電話システム連動の管理」の章を参照してください。このガイドは、http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod_maintenance_guides_list.html から入手可能です。

2. パブリッシャ Cisco Unified CallManager がシャットダウンしていないか、Connection とパブリッシャ Cisco Unified CallManager サーバの間にネットワーク接続問題がないかを確認します。接続をテストするには、[Edit AXL Server] ページの [Test] ボタンを使用します。Cisco Unified CallManager パブリッシャ データベースがダウンしている場合、Connection は電話の [Call Forward All (CFA)] 設定を変更できません。

すべての着信を Connection に転送するためのオプションを使用できるのは、Cisco Unified CallManager バージョン 4.0 以降と連動している場合だけです。それより前のバージョンの Cisco Unified CallManager または Cisco Unified CallManager Express と連動している場合は、このオプションを使用できません。

ユーザの電話機への Cisco Unity Connection 経由の着信と直接着信で動作が異なる

発信者は、Cisco Unity Connection 自動受付を経由してユーザに電話したときと、ユーザの電話機に直接ダイヤルしたときの動作の違いに気が付く場合があります。ルールは、自動受付を経由する着信には通常すぐに適用されますが、直接着信には、電話機の無応答時の転送タイマーの時間が経過して Connection に着信が転送されるまで適用されません。ルールは転送時に適用されます。

発信方法にかかわらず、発信者に対して一貫性のある対応が行われるようにするには、次のトラブルシューティング手順を実行します。

1. ルールが適用される前に必ずユーザの電話機が鳴るように設定するには、電話ですべてのコールを Cisco Unity Connection に転送する機能をオフにします。パーソナル着信転送ルール Web ツールで、[設定] メニューの [ルール設定] をクリックします。[ルール設定] ページで、[常にパーソナル着信転送ルールを適応する前にプライマリ内線番号に連絡する] チェックボックスをオンにします。
2. 迅速に処理するためのユーザ ルールを設定するには、電話で [すべてのコールを Cisco Unity Connection に転送する機能をオンにします。パーソナル着信転送ルール Web ツールで、[設定] メニューの [ルール設定] をクリックします。[ルール設定] ページで、[常にパーソナル着信転送ルールを適応する前にプライマリ内線番号に連絡する] チェックボックスをオフにします。

ルール処理中に通話ループが発生する

通話ループは、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場合があります。この場合、発信者は、オープニング グリーティングが繰り返される、同じ通知先に到達しようとする試行が繰り返されるなどの一貫性のない対応を受けることとなります。

このようなループ状態を回避するには、次の設定を使用します。

- Cisco Unity Connection Administration で、[Telephony Integrations] > [Phone System] を展開し、該当する電話システムを選択します。[Phone System Basics] で、[Enable for Supervised Transfers] チェックボックスをオンにします。この設定により、Connection による通話ループ状態の検出と解消が有効になり、着信の処理が適切な方法で続行されます。
- Cisco Unity パーソナル着信転送ルールで、[通知先] > [通知先の表示] ページのすべての電話タイプの通知先の [ループ検出の有効化] チェックボックスをオンにして、Connection がユーザの携帯電話に転送した着信を携帯電話が Connection に戻すという通話ループ問題の解決に役立てます。この設定が有効になっていると、Connection は、次に割り当てられているデバイスに着信を転送（ユーザが通知先グループを作成してある場合）するか、ボイスメールに着信を転送（追加の通知先が定義されていない場合）します。
- (Cisco Unified CallManager と連動している場合のみ) ルール通知先の [呼び出し回数] フィールドの値を Cisco Unified CallManager の Forward No Answer Timer フィールドの値より小さく設定することで、Connection による着信の制御が維持されるようにします。Cisco Unified CallManager の Forward No Answer Timer の値のデフォルトは 12 秒です。呼び出しは 3 秒ごとに

1 回実行されます。したがって、Connection 通知先の [呼び出し回数] の値を 3 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転送の監視により、ループが始まる前に着信が戻され、次の通知先またはボイスメール（該当するほう）への着信の転送が試行されます。

パーソナル着信転送ルールの診断

Cisco Unity Diagnostic Tool (UDT; Cisco Unity Diagnostic Tool) で次の Micro Traces 有効にすることで、さまざまなルール構成要素をデバッグできます。

- **Rules Engine** : ルールが有効になっているユーザへの通話が着信している間に、適用可能なルールを判別するためのルール処理で使用されます。また、ルールのテスト機能を使用している場合の、適用可能なルールの判別でも使用されます。
- **Routing Rules Conversation** : ルールが有効になっているユーザが通話を受信するとき、および通知先の間で着信を転送しているときに使用されます。
- **Subscriber Conversations** : パーソナル着信転送ルールの設定を電話で設定したときに使用されます。
- **Conversation Development Environment (CDE)** : ルール関連のガイダンスで使用されます。
- **PHTransfer Conversations (ConvPH Transfer)** : ルールが有効になっているユーザに通話が着信している間のルール処理で使用されます。

これらに加えて、必要な場合は、サポートする構成要素に関する次の診断 Micro Traces も有効にできます。

- **PHGreeting Conversation (ConvPH Greeting)** : ボイスメールに転送する場合に、ルールが有効になっているユーザに通話が着信している間のルール処理で使用されます。
- **Client Data Library (CDL)** : ルール関連のガイダンスで使用されます。
- **GAL: Cache、GAL: Data、GAL: Distributed Authoring and Versioning、GAL: SQL、GAL: Test**、および **Groupware Access Library (CuGAL)** : 会議条件に基づくルール処理および個人的な連絡先をインポートするためのルール処理で使用される WebDav ロギングです。
- **Media: Call (MiuCall)** および **Media: General (MIU General)** : ルールが有効になっているユーザに通話が着信している間のルール処理で使用されます。
- **Phrase Server (PhraseServer)** : プロンプトを再生するためのルール関連のガイダンスで使用されます。
- **Notifier and Notification Devices (Notifier)** : SMTP メッセージおよび SMS メッセージの送信時のルール処理で使用されます。
- **Text to Speech** : ルール設定ガイダンスで使用されます。

パーソナル着信転送ルールのパフォーマンス カウンタ

[Connection: Transfer Rules] パフォーマンス オブジェクトには、パーソナル着信転送ルール機能に関する次のパフォーマンス カウンタが用意されています。

- [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。
- [Applicable Rule Found] : 着信によってルール処理が開始され、適用可能なルールが見つかったことを示します。
- [Destinations Tried] : パーソナル着信転送ルールが適用されている間に試行された通知先の数。
- [Rules Evaluated] : 着信でルール処理が実行されている間に評価されたルールの数。
- [PCTR Calls] : 着信がパーソナル着信転送ルールによる処理の対象であること、つまり、ユーザは、パーソナル着信転送ルール機能が有効になっているサービス クラスに割り当てられた上で Cisco Unified CallManager 電話システムと関連付けられていて、パーソナル着信転送ルールを無効にしていないことを示します。