



着信転送

この章は、次の項で構成されています。

- [着信が正しいグリーティングに転送されない \(P.8-2\)](#)
- [代替内線の管理 \(P.8-4\)](#)



(注)

新規にインストールしたシステムで発生する着信転送の問題については、適切な Cisco Unity Connection インテグレーションガイドを参照してください。

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 Technical Assistance Center (TAC) にお問い合わせください。

着信が正しいグリーティングに転送されない

次の各項では、着信が正しいグリーティングに転送されない場合の考えられる原因について説明します。「[着信が誤ったグリーティングに転送される問題をトラブルシューティングするためのタスク リスト](#)」を使用して、考えられる原因をトラブルシューティングします。

着信が誤ったグリーティングに転送される問題をトラブルシューティングするためのタスク リスト

1. 電話システムの転送タイマーが Cisco Unity Connection の [Rings to Wait For] の設定と同期していることを確認します。P.8-2 の「[電話システムの転送タイマーが Cisco Unity Connection の \[Rings to Wait For\] の設定と同期していることの確認](#)」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たことを確認します。P.8-4 の「[電話システム連動で発信者に対するユーザの個人用グリーティングの再生が有効になっていることの確認](#)」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 [Rings to Wait For] の設定と同期していることの確認

管理された転送の場合は、Cisco Unity 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（または別の内線）に転送するかを再設定できます。電話システムが着信を転送するようにプログラムされている場合は、電話システムが着信を転送するまでに待つ時間が、Connection がメッセージを録音するまでに待つ時間よりも長いことを確認します。

Connection がメッセージを録音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すると、次のことが起こる可能性があります。

- 発信者にユーザの個人用グリーティングの始めの部分が聞こえない（たとえば、ユーザ 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、「... トーンの後にはメッセージをお願いします。」だけが聞こえたりします）。
- 着信が、ユーザの個人用グリーティングではなく、別の電話（たとえば、オペレータ）に転送される。
- 着信がオープニング グリーティングに転送される。
- 発信者に呼び出し音だけが聞こえる。

転送タイマーと [Rings to Wait For] の設定を同期させる

-
- ステップ 1** 電話システムのプログラムで、転送タイマーの設定を見つけてメモします。
 - ステップ 2** Cisco Unity Connection Administration で、[Users] を展開し、[Users] をクリックします。
 - ステップ 3** [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クリックします。
 - ステップ 4** [Edit User Basics] ページで、[Edit] メニューの [Transfer Options] をクリックします。
 - ステップ 5** [Transfer Options] ページで、アクティブな転送オプションの名前をクリックします。
 - ステップ 6** [Edit Transfer Option] ページの [Transfer Action] の下にある [Transfer Calls To] フィールドで、[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** [Transfer Type] ドロップダウン ボックスで、[Supervise Transfer] が選択されていることを確認します。

ステップ 8 [Rings to Wait For] フィールドでは、[ステップ 1](#) でメモした電話システムの転送タイマーの設定よりも、呼び出し音の設定が 2 回少ない必要があります。この設定は、通常 4 以下です。この設定により、Cisco Unity 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 [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 Cisco Unity Connection が着信を転送するようにします。

ステップ 9 [Save] をクリックします。

ステップ 10 今後作成するユーザのために [Rings to Wait For] のデフォルト値を変更するには、[Templates] を展開し、[User Templates] をクリックします。



(注) ユーザ テンプレートの設定を変更しても、既存のユーザの設定は変更されません。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 [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クリックします。

ステップ 12 [Edit User Template Basics] ページで、[Edit] メニューの [Transfer Options] をクリックします。

ステップ 13 [Transfer Options] ページで、アクティブな転送オプションの名前をクリックします。

ステップ 14 [Edit Transfer Option] ページの [Transfer Action] の下にある [Transfer Calls To] フィールドで、[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 [Transfer Type] ドロップダウンボックスで、[Supervise Transfer] が選択されていることを確認します。

ステップ 16 [Rings to Wait For] フィールドに、[ステップ 7](#) で入力した設定を入力します。

ステップ 17 [Save] をクリックします。

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

発信者にユーザの個人用グリーティングではなくオープニング グリーティングが聞こえる場合は、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、個人用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

-
- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration で、[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、適切な Cisco Unity Connection インテグレーション ガイドに記載されている設定と一致しているかどうかを確認します。
 - ステップ 3** 電話システム連動の間違った設定をすべて修正します。
 - ステップ 4** 電話システム連動の設定が正しいことを確認できたが、それでもユーザの内線番号をダイヤルした後に発信者にオープニング グリーティングが聞こえる場合は、Cisco TAC にお問い合わせください。
-

代替内線の管理

ユーザに代替内線を提供すると、代替デバイス（携帯電話、自宅の電話、別の仕事場の電話など）からの Cisco Unity Connection の呼び出しが、より便利になります。代替内線の電話番号を指定すると、Connection はその番号からのすべての通話を、ユーザのプライマリ内線からの通話と同様に処理します（ただし、代替電話番号が電話システムから Connection に渡される場合）。

つまり、Connection は代替電話番号をユーザ アカウントに関連付けます。このような電話が Connection に転送されるように設定されている場合、発信者は、ユーザのプライマリ内線をダイヤルしている場合と同様に、ユーザ グリーティングが聞こえ、ユーザにメッセージを残すことができます。

ユーザの代替内線を管理するには、Cisco Unity Connection Administration 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 [Alternate Extensions] をクリックします。