Unity Connection の不適切なコール転送の特定

内容

[概要](#)
[前提条件](#)
[要件](#)
[使用するコンポーネント](#)
[問題](#)
[解決方法](#)

概要

このドキュメントでは、コールが誤った内線番号に転送されるという問題と解決策について説明します。呼び出された内線番号が既知である場合、データベース クエリによって該当するコール ハンドラを判別する方法について詳しく説明します。

前提条件

要件

Cisco Unity Connection に関する基本的な知識があることが推奨されます。

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、Cisco Unity Connection リリース 8.X 以降に基づくものです。

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。対象のネットワークが実稼働中である場合には、どのようなコマンドについても、その潜在的な影響について確実に理解しておく必要があります。

問題

多数のコール ハンドラがあると、コールを誤った内線番号に転送しているコール ハンドラを判別するのが難しくなります。正確なコール ハンドラを判別するために入力できる CLI コマンドがいくつかあります。また、カンバセーション トレースを使用してコール ハンドラを判別するという方法もあります。ただし、それには多大な時間と労力がかかります。

ユーザが不要なコールについて苦情を申し立てた場合や、どのコール ハンドラの設定が誤っているかわからない場合は、CLI コマンドを使用できます。コールは内線番号または Cisco Unified Communications Manager（CUCM）上のハント パイロットに転送されます。 転送先がハント パイロットの場合は、ハント パイロットが指している回線グループに内線番号が存在するかどうか確認してください。

解決方法

以下のコマンドを入力して、[Transfer to Alternate Contact Number] が特定の番号（アナウンス中に発信者入力を提供した後の番号）に設定されているコール ハンドラのリストを取得します。

```
run cuc dbquery unitydirdb select displayname
from vw_callhandler
where objectid IN (select callhandlerobjectid fromvw_menuentry
where objectid IN (select menuentryobjectid from vw_alternatecontactnumber
where transfernumber = '21626'))
```

上記の例では、転送先番号は 21626 になっています。

以下のコマンドを入力して、[Transfer Rules] の [Transfer Calls to Extension] が特定の番号に設定されているコール ハンドラとユーザのリストを取得します。

```
run cuc dbquery unitydirdb select displayname
from vw_callhandler
where objectid IN (select callhandlerobjectid from vw_transferoption where extension = '1212')
```