

Cisco CallManager の全コール転送に関する問題

目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[全コール転送に関する問題](#)

[シナリオ 1：CSS/パーティション](#)

[シナリオ 2：到達不能なデータベース、レプリケーション/ネットワーク](#)

[シナリオ 3：アップデートされない SQL コールルーティングテーブル](#)

[シナリオ 4：ループ](#)

[シナリオ 5：ハントグループ](#)

[シナリオ 6：CFwdAll をキャンセルできない](#)

[シナリオ 7：CUCM 5.x から 6.x にアップグレードした後でコール転送が機能しない](#)

[既知の問題](#)

[関連情報](#)

概要

このドキュメントの目的は、Cisco CallManager の全コール転送 (CFwdAll) 機能が設定または削除される際に発生する可能性がある問題を修復することです。

前提条件

要件

このドキュメントに関する固有の要件はありません。

使用するコンポーネント

このドキュメントは、特定のソフトウェアやハードウェアのバージョンに限定されるものではありません。

表記法

ドキュメント表記の詳細は、『[シスコテクニカルティップスの表記法](#)』を参照してください。

[全コール転送に関する問題](#)

ここでは、Cisco CallManager CFwdAll 問題に関連する 6 つのシナリオについて説明します。

[シナリオ 1 : CSS/パーティション](#)

CFwdAll 操作を要求する IP Phone では、コーリング サーチ スペース (CSS) に含まれる宛先の着信番号 (DN) または電話にコール権限があるパーティションを選択する必要があります。たとえば、IP Phone から公衆電話交換網 (PSTN) にコールを発信することが許可されていない場合は、外部の番号にコールを転送する電話の設定はすべて失敗します。

さらにコール転送先を制限または許可するには、電話が使用する以外の CSS に回線を設定することが可能です。この設定の例については、『[オーバーラップ送信を行う際の IP Phone における外部 CFA 内線の設定](#)』を参照してください。

詳細については、『[パーティションとコーリング サーチ スペース](#)』を参照してください。

[シナリオ 2 : 到達不能なデータベース、レプリケーション/ネットワーク](#)

Database Unreachable メッセージは、サブスクリバ CallManager に構造化照会言語 (SQL) 接続が存在する、またはパブリッシャ CallManager の複製の問題がある場合に、IP Phone (7960 または 7940) に表示されます。このメッセージは、サブスクリバがパブリッシャの SQL データベースにアクセスすることを必要とする機能や機能要求によってトリガーされます。複製のエラーおよび基本的なネットワーク接続を確認します。詳細については、『[破損した Cisco CallManager クラスタ SQL サブスクリプションの再構築](#)』を参照してください。

注: コールの転送を試みたときに Error Database エラー メッセージとビジー信号を受信する場合に問題を解決するには、Telephony Call Dispatcher (TCD) サービスを再起動します。TCD サービスを再起動する方法の詳細については、『[Cisco CallManager アテンダント コンソールの設定](#)』の「[Cisco Telephony Call Dispatcher サービスのアクティブ化](#)」の項を参照してください。

[シナリオ 3 : アップデートされない SQL コール ルーティング テーブル](#)

転送の状況で電話がスタックする場合があります。つまり、エンド ユーザは IP Phone 自体から CFwdAll をクリアできません。このドキュメントの「[シナリオ 1](#)」の項および Cisco Bug ID [CSCdx87673](#) ([登録ユーザ専用](#)) を参照してください。転送テーブルは、詳細のために削除された DN の残りのファントム エントリを保持します。

[シナリオ 4 : ループ](#)

IP Phone は、ループ状況を引き起こす宛先に対して CFwdAll に設定しないでください。たとえば、電話 A が電話 B に転送され、電話 B が電話 C に転送され、電話 C が元の電話 A に転送されるとします。Cisco CallManager にはループ状態を検出してコールをドロップするために、Max Forwards Hops to DN サービス パラメータ (デフォルト値は 12) があります。このデフォルト値を変更するには、Cisco CallManager の管理ページに移動し、[Service] > [Service Parameters] の順に選択し、[Clusterwide Parameters] まで下にスクロールし、[Feature] > [Forward] > [Max Forwards Hops to DN] の順に選択します。詳細については、Cisco Bug ID [CSCds43736](#) ([登録ユーザ専用](#)) : 「機能要求: Call Fwd のループは Cisco CallManager によって正常に処理する必要があります。」

[シナリオ 5 : ハント グループ](#)

回線は CFwdAll に設定され、ハント グループ内に配置されます。コールがそのハント グループのパイロット番号に着信し、その回線が選定されると、宛先番号にコールが転送されません。この場合は、単に回線を呼び出します。

コールが回線に直接発信された場合、コールは設定された宛先番号に正しく転送されます。

詳細については、Cisco Bug ID [CSCec54565](#) ([登録ユーザ](#)専用) : 「回線がハント グループに含まれる場合は CFA が動作しない」を参照してください。

[シナリオ 6 : CFwdAll をキャンセルできない](#)

ユーザが IP Phone から全コール転送を無効にすることができません。ユーザは Cisco CallManager Administration ページから試行しましたが、それでも全コール転送を削除できませんでした。

この問題を解決するには、Cisco Database Layer Monitor サービスを再起動し、データベースを再初期化するために DBLHelper.exe を実行します。DBLHelper.exe は、パブリッシャ サーバの C:\Program Files\cisco\bin ディレクトリにあります。DBLHelper についての詳細は、『[DBLHelper の使用](#)』を参照してください。

[シナリオ 7 : CUCM 5.x から 6.x にアップグレードした後でコール転送が機能しない](#)

コール転送オプションがすべての IP Phone でも機能せず、次のメッセージが表示されます。

Call cannot be completed as dialed.

これは、Cisco Unified Communications Manager がバージョン 5.x から 6.x にアップグレードされると発生します。サービス パラメータは、CFA CSS Activation Policy のデフォルト値に設定されます。この問題を解決するには、サービス パラメータを選択して、次の手順に従って CFA CSS Activation Policy を設定します。

1. [Cisco Unified Communications Manager Administration] ページで、[Service Parameters] > [CUCM 6.x IP Address] > [CM Service] の順に選択します。
2. [CFA CSS Activation Policy] に [With activating device/line CSS] を設定します。

[既知の問題](#)

既知の問題については、次の Cisco Bug ID を参照してください。

- [CSCdw94888](#) ([登録ユーザ](#)専用) : CFwdAll のアクティブ化/非アクティブ化と実際の転送時の遅延。
- [CSCeb26362](#) ([登録ユーザ](#)専用) : IP Phone CFwdAll の機能が使用できない、または同期に失敗する。
- [CSCdx73743](#) ([登録ユーザ](#)専用) : 一度イネーブルにすると、CFwdAll を無効にすることができない。
- [CSCea50393](#) ([登録ユーザ](#)専用) : 同じデバイスの共用回線がオフフックの場合は CFwdAll を実行できない。
- [CSCdr03425](#) ([登録ユーザ](#)専用) : AVVID : 追加のライン アピアランスが電話から転送されるようにする。
- [CSCds43736](#) ([登録ユーザ](#)専用) : 機能要求 : Call Fwd のループは Cisco CallManager によ

って正常に処理する必要がある。

- [CSCec54565](#) ([登録ユーザ](#)専用) : 回線がハントグループに含まれる場合は CFA が動作しない。
- [CSCsj09236](#) ([登録ユーザ](#)専用) : IP Phone から CFA をクリアできない。

[関連情報](#)

- [音声に関する技術サポート](#)
- [音声とユニファイドコミュニケーションに関する製品サポート](#)
- [Cisco IP Telephony のトラブルシューティング](#)
- [テクニカルサポートとドキュメント - Cisco Systems](#)