



内線通話と外線通話

この章は、次の項で構成されています。

- [Cisco Unity Connection](#) がすべての内線通話または外線通話（あるいはその両方）に応答しない (P.7-2)
- [Cisco Unity Connection](#) が一部の内線通話または外線通話に応答しない (P.7-3)

Cisco Unity Connection がすべての内線通話または外線通話（あるいはその両方）に応答しない

Cisco Unity Connection Administration の電話システム設定が、Connection が接続されている電話システムのタイプと一致しない場合、Connection が通話に応答しないことがあります。

Cisco Unity Connection Administration の電話システム設定を確認する

-
- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration にログオンします。
 - ステップ 2** [Telephony Integrations] を展開します。
 - ステップ 3** 電話システム、ポート グループ、およびポートの設定が、使用している電話システムの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 4** Connection Administration で、間違っている値をすべて修正します。
 - ステップ 5** 値を変更した場合は、[Save] をクリックします。
 - ステップ 6** Connection を再起動するように求められたら、Windows タスクバーの [Connection] アイコンを右クリックし、[Restart] > [Voice Processing Server Role] をクリックします。
 - ステップ 7** Connection Administration の [Related Links] ドロップダウン リストで、[Check Telephony Configuration] をクリックし、[GO] をクリックして電話システム連動の設定を確認します。

テストが正常に終了しなかった場合は、トラブルシューティングの手順を示したメッセージが [Task Execution Results] に 1 つ以上表示されます。問題を解決した後に、もう一度接続をテストしてください。
 - ステップ 8** [Task Execution Results] ウィンドウで、[Close] をクリックします。
 - ステップ 9** Connection Administration からログオフします。
-

Cisco Unity Connection が一部の内線通話または外線通話に応答しない

Cisco Unity Connection が一部の内線通話または外線通話（あるいはその両方）に応答しない場合は、2つの原因が考えられます。「着信で散発的に起こる応答の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。

着信で散発的に起こる応答の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. 着信サービスが正しく機能していることを確認します。P.7-3の「着信サービスの確認」を参照してください。
2. 通話が正しいボイス メッセージ ポートに送信されていること、およびポートが有効であることを確認します。P.7-4の「ボイス メッセージ ポートの設定の確認」を参照してください。

着信サービスの確認

デフォルトでは、Cisco Unity Connection はどの通話も拒否しません。着信サービスを変更した場合、Connection が一部の内線通話または外線通話を拒否するように誤ってプログラムされていることがあります。

Cisco Unity Connection の着信サービスが正しく機能していることを確認する

- ステップ 1** Cisco Unity Connection のデスクトップで、[Cisco Unity Tools Depot] アイコンをダブルクリックします。
- ステップ 2** [Tools Depot] ウィンドウの左ペインで、[Diagnostic Tools] の下にある [Unity Diagnostic Tool] をダブルクリックします。
- ステップ 3** [Cisco Unity Diagnostic Tasks] ペインで、[Micro Traces のコンフィギュレーション] をクリックします。
- ステップ 4** [Micro Traces のコンフィギュレーション ウィザードへようこそ]画面で、[次へ]をクリックします。
- ステップ 5** [Arbiter] を展開します。
- ステップ 6** [Arbiter] の下で、3つの着信サービス チェックボックス（コンポーネント 14、15、および 16）をオンにします。
- ステップ 7** [Routing Rules] を展開します。
- ステップ 8** [Routing Rules] の下で、[Rules Creation/Deletion/Evaluation] チェックボックス（コンポーネント 11）をオンにします。
- ステップ 9** [次へ] をクリックします。
- ステップ 10** [完了] をクリックします。
- ステップ 11** 問題を再現します。

ステップ 12 ログ ファイルを表示するには、[Cisco Unity Diagnostics] 画面の左ペインで、[Cisco Unity Diagnostic Tool] > [Processes] > [CuCsMgr] を展開し、現在のログ ファイルをクリックします。

選択したログ ファイルがフォーマットされ、右ペインに表示されます。

ステップ 13 ログ ファイルのコピーを保存するには、左ペインでログ ファイルを右クリックし、[すべてのタスク] > [ログファイルの収集] をクリックして、ログ収集ウィザードの指示に従います。

ステップ 14 ステップ 6 とステップ 8 で設定したトレースをオフにするには、[Cisco Unity Diagnostic Tool] を右クリックし、[すべてのタスク] > [デフォルト トレースへの再設定] をクリックします。

ステップ 15 着信サービスの実際の状態を表示するには、Cisco Unity Connection Administration で [Call Management] > [Call Routing] ページに移動します。着信サービスの状態を、診断ファイルから収集された情報と比較して、通話に着信サービスが適用された原因を確認します。

ステップ 16 必要に応じて、[Call Management] > [Call Routing] ページを使用して、着信サービスを変更します。

着信サービスが問題の原因であるかどうか判断できない場合、または診断ログの情報の解釈に支援が必要な場合は、Cisco TAC にお問い合わせください。

ボイス メッセージ ポートの設定の確認

電話システムが Cisco Unity Connection のボイス メッセージ ポートに通話を送信するようプログラムされており、そのポートが通話に回答するよう設定されていない場合、Connection は通話に回答しません。

通話が Connection の正しいボイス メッセージ ポートに送信されていることを確認する

ステップ 1 Cisco Unity Connection Administration にログオンします。

ステップ 2 [Telephony Integrations] を展開し、[Port] をクリックします。

ステップ 3 [Search Ports] ページで、通話に回答するよう指定されているポートをメモします。

ステップ 4 電話システムのプログラムで、通話に回答するよう指定されているボイス メッセージ ポートだけに通話が送信されていることを確認します。必要に応じて、電話システムのプログラムを変更します。

ステップ 5 ステップ 4 で電話システムのプログラムを変更した場合は、Windows タスクバーの [Connection] アイコンを右クリックし、[Restart] > [Voice Processing Server Role] をクリックします。Voice Processing サーバロールを再起動すると、ハングしているポートがすべてクリアされます。

ステップ 6 Connection Administration からログオフします。

ボイス メッセージ ポートが無効である場合、または正しく設定されていない場合、ボイス メッセージ ポートは通話に回答しません。

ボイス メッセージ ポートが有効であることを確認する

-
- ステップ 1** Cisco Unity Connection Administration にログオンします。
- ステップ 2** [Telephony Integrations] を展開し、[Port] をクリックします。
- ステップ 3** 使用されているはずのボイス メッセージ ポートが有効でない場合は、ポートの [Port Basics] ページで [Enabled] チェックボックスをオンにして、ポートを有効にします。
-

■ Cisco Unity Connection が一部の内線通話または外線通話に応答しない