



即時転送

- [即時転送の概要 \(1 ページ\)](#)
- [即時転送の前提条件 \(2 ページ\)](#)
- [即時転送の設定タスク フロー \(3 ページ\)](#)
- [即時転送の連携動作 \(9 ページ\)](#)
- [即時転送の制限事項 \(10 ページ\)](#)
- [即時転送のトラブルシューティング \(12 ページ\)](#)

即時転送の概要

即時転送機能とは、コールをボイスメール システムに即時に転送できるようにする Unified Communications Manager の補足サービスです。即時転送機能によりコールが転送されると、回線が新しいコールの発信または着信に使用できるようになります。即時転送機能にアクセスするには、IP フォンで [即転送 (iDivert)] または [転送 (Divert)] ソフトキーを使用します。

即時転送には次の機能があります。

- コールを次の方法でボイスメール システムに転送します。
 - 従来の即転送では、即転送機能を起動したユーザのボイス メールボックスにコールが転送されます。
 - 拡張即転送では、即転送機能を起動したユーザのボイス メールボックスまたは元の着信側のボイス メールボックスのいずれかに、コールが転送されます。
- [コール オファリング (Call Offering)]、[コール保留中 (Call on Hold)]、または [コール アクティブ (Call Active)] 状態にある着信コールを転送します。
- [コール アクティブ (Call Active)] および [コール保留中 (Call on Hold)] 状態の発信コールを転送します。



(注) CTIアプリケーションでは即時転送機能を使用できませんが、即時転送と同じ機能を実行するCTIリダイレクト操作があります。アプリケーション開発者は、即時転送にCTIリダイレクト操作を使用できます。

即時転送の前提条件

- ボイスメールプロファイルとハントパイロットを設定する必要があります。
ボイスメールプロファイルとハントパイロットの設定方法については、[を参照してください。](#)
[Cisco Unified Communications Manager システム設定ガイド](#)
- 以下のデバイスが即時転送をサポートします。
 - Skinny Client Control Protocol (SCCP) を使用する Cisco Unity Connection などのボイスメッセージング システム。
 - [クラスタ全体で従来の即転送を使用する (Use Legacy Immediate Divert)] とクラスタ全体で [即転送中の QSIG を許可する (Allow QSIG During iDivert)] サービスパラメータの設定による QSIG デバイス (QSIG 対応 H.323 デバイス、MGCP PRI QSIG T1 ゲートウェイ、および MGCP PRI QSIG E1 ゲートウェイ)。
 - 次の表に、[転送 (Divert)] ソフトキーまたは [即転送 (iDivert)] ソフトキーを使用する電話を示します。

表 1: 即転送ソフトキーを使用する *Cisco Unified IP Phone*

Cisco Unified IP Phone モデル	[転送 (Divert)] ソフトキー	[即転送 (iDivert)] ソフトキー	ソフトキー テンプレートで設定するもの
Cisco Unified IP Phone 6900 シリーズ (6901 と 6911 を除く)	X		iDivert
Cisco Unified IP Phone 7900 シリーズ		X	iDivert
Cisco Unified IP Phone 8900 シリーズ	X		デフォルトで設定される
Cisco Unified IP Phone 9900 シリーズ	X		デフォルトで設定される



- (注) Cisco Unified IP Phones 8900 および 9900 シリーズには、デフォルトで、[転送 (Divert)] ソフトキーが割り当てられます。

即時転送の設定タスク フロー

始める前に

- [即時転送の前提条件 \(2 ページ\)](#) を確認してください。

手順

	コマンドまたはアクション	目的
Step 1	即時転送のサービス パラメータの設定 (4 ページ)	即時転送をさまざまなデバイスやアプリケーションにわたって有効にするには、サービス パラメータを設定します。
Step 2	即時転送のソフトキー テンプレートの設定 (5 ページ)	ソフトキー テンプレートを作成および設定し、そのテンプレートに [即時転送 (iDivert)] ソフトキーを追加します。
Step 3	<p>共通デバイス設定とソフトキーテンプレートの関連付け (6 ページ) を行うには、次のサブタスクを実行します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 共通デバイス設定へのソフトキー テンプレートの追加 (7 ページ) • 電話機と共通デバイス設定の関連付け (8 ページ) 	<p>オプションソフトキー テンプレートを電話で使用できるようにするには、この手順か次の手順のいずれかを実行する必要があります。システムが [共通デバイス設定 (Common Device Configuration)] を使用して設定オプションを電話機に適用する場合は、この手順に従います。</p> <p>これは、電話機でソフトキー テンプレートを使用できるようにする際に、最も一般的に使用されている方法です。</p>
Step 4	電話機とソフトキー テンプレートの関連付け (8 ページ)	オプション 次の手順は、ソフトキー テンプレートと共通デバイス設定を関連付けるための代替手段として、または共通デバイス設定と共に使用します。ソフトキー テンプレートを適用して、共通デバイス設定での割り当てや、他のデフォルトのソフトキーの割り当てを上書きする必要がある場合は、次の手順を共通デバイス設定と共に使用します。

即時転送のサービスパラメータの設定

手順

- Step 1** [Cisco Unified CM 管理 (Cisco Unified CM Administration)] から、以下を選択します。[システム (System)] > [サービスパラメータ (Service Parameters)]。
- Step 2** [サーバ (Server)] ドロップダウンリストで、Cisco CallManager サービスを実行しているサーバを選択します。
- Step 3** [サービス (Service)] ドロップダウンリストから、[Cisco CallManager] を選択します。
- Step 4** 該当するサービスパラメータを設定し、[保存 (Save)] をクリックします。

表 2: 即時転送のサービスパラメータ フィールド

フィールド	説明
[コールパークの表示タイマー (Call Park Display Timer)]	IP Phone の即転送のテキスト表示のためのタイマーを制御するために、0～100 (1と100を含む) の数値を入力します。このサーバまたは Cisco CallManager サービスと即転送が設定されているクラスタ内の各サーバに対してこのタイマーを設定します。このサービスパラメータのデフォルト値は 10 秒です。
[レガシーの即転送の使用 (Use Legacy Immediate Divert)]	ドロップダウンリストから、次のいずれかのオプションを選択します。 <ul style="list-style-type: none"> • [はい (True)]: 即転送機能呼び出すユーザは、着信コールを自分独自のボイスメールボックスのみに転送できます。これがデフォルト設定です。 • [いいえ (FALSE)]: 即転送により、元の着信側のボイスメールボックスまたは即転送機能呼び出すユーザのボイスメールボックスのいずれかへの着信コールの転送が可能です。
[即転送中の QSIG の許可 (Allow QSIG During iDivert)]	ドロップダウンリストから、次のいずれかのオプションを選択します。 <ul style="list-style-type: none"> • [はい (True)]: 即転送は、コールを QSIG、SIP、および QSIG 対応 H.323 デバイスに到達できるボイスメールシステムに転送します。 • [いいえ (FALSE)]: 即転送は、QSIG または SIP トランクを介したボイスメールシステムへのアクセスをサポートしていません。これがデフォルト設定です。

フィールド	説明
[即時転送ユーザ応答タイマー (Immediate Divert User Response Timer)]	コールの転送先を選択するために即転送ソフトキーユーザに与えられる時間を指定するために 5 ~ 30 (5 と 30 を含む) の数字を入力します。ユーザが転送先を選択しない場合、コールは接続されたままになります。このサービス パラメータのデフォルト値は 5 秒です。

即時転送のソフトキー テンプレートの設定

着信コールまたは発信コールを転送するには、ソフトキー テンプレートを設定し、そのテンプレートに [即時転送 (iDivert)] ソフトキーを割り当てます。[即時転送 (iDivert)] ソフトキーは、次のコール状態で設定できます。

- 接続されている状態
- 保留中
- 呼び出し

即時転送は、次のコール状態をサポートします。

- 着信:
 - コールのオファー (ソフトキー テンプレートでは呼び出しとして示される)。
 - 保留されているコール
 - 通話中のコール
- 発信:
 - 保留されているコール
 - 通話中のコール

手順

- Step 1** [Cisco Unified CM 管理 (Cisco Unified CM Administration)] から、以下を選択します。[デバイス (Device)] > [デバイスの設定 (Device Settings)] > [ソフトキーテンプレート (Softkey Template)] を選択します。
- Step 2** 新しいソフトキーテンプレートを作成するには、この手順を実行します。それ以外の場合は、次のステップに進みます。
- a) [新規追加 (Add New)] をクリックします。
 - b) デフォルトのテンプレートを選択して、[コピー (Copy)] をクリックします。

- c) [ソフトキーテンプレート名 (Softkey Template Name)] フィールドに、テンプレートの新しい名前を入力します。
- d) [保存 (Save)] をクリックします。

Step 3 既存のテンプレートにソフトキーを追加するには、次の手順を実行します。

- a) [検索 (Find)] をクリックして、検索条件を入力します。
- b) 必要な既存のテンプレートを選択します。

Step 4 [デフォルト ソフトキーテンプレート (Default Softkey Template)] チェックボックスをオンにし、このソフトキーテンプレートをデフォルトのソフトキーテンプレートとして指定します。

(注) あるソフトキーテンプレートをデフォルトのソフトキーテンプレートとして指定した場合、先にデフォルトの指定を解除してからでないと、そのテンプレートは削除することができません。

Step 5 右上隅にある [関連リンク (Related Links)] ドロップダウンリストから [ソフトキー レイアウトの設定 (Configure Softkey Layout)] を選択し、[移動 (Go)] をクリックします。

Step 6 [設定するコール状態の選択 (Select a Call State to Configure)] ドロップダウンリストから、ソフトキーに表示するコール状態を選択します。

Step 7 [選択されていないソフトキー (Unselected Softkeys)] リストから追加するソフトキーを選択し、右矢印をクリックして [選択されたソフトキー (Selected Softkeys)] リストにそのソフトキーを移動します。新しいソフトキーの位置を変更するには、上矢印と下矢印を使用します。

Step 8 追加のコール状態でのソフトキーを表示するには、前述のステップを繰り返します。

Step 9 [保存 (Save)] をクリックします。

Step 10 次のいずれかの操作を実行します。

- すでにデバイスに関連付けられているテンプレートを変更した場合は、[設定の適用 (Apply Config)] をクリックしてデバイスを再起動します。
- 新しいソフトキーテンプレートを作成した場合は、そのテンプレートをデバイスに関連付けた後にデバイスを再起動します。詳細については、「共通デバイス設定へのソフトキーテンプレートの追加」と「電話機のセクションとソフトキーテンプレートの関連付け」を参照してください。

共通デバイス設定とソフトキーテンプレートの関連付け

(オプション) ソフトキーテンプレートを電話機に関連付ける方法は2つあります。

- ソフトキーテンプレートを電話機設定に追加します。
- ソフトキーテンプレートを共通デバイス設定に追加する。

ここに示す手順では、ソフトキーテンプレートを共通デバイス設定に関連付ける方法について説明します。システムが共通デバイス設定を使用して設定オプションを電話機に適用する場合は、この手順に従ってください。これは、電話機でソフトキーテンプレートを使用できるようにする際に、最も一般的に使用されている方法です。

別の方法を使用するには、次を参照してください。電話機とソフトキーテンプレートの関連付け (8 ページ)

手順

	コマンドまたはアクション	目的
Step 1	共通デバイス設定へのソフトキー テンプレートの追加 (7 ページ)	
Step 2	電話機と共通デバイス設定の関連付け (8 ページ)	

共通デバイス設定へのソフトキー テンプレートの追加

手順

-
- Step 1** [Cisco Unified CM 管理 (Cisco Unified CM Administration)] から、以下を選択します。[デバイス (Device)] > [デバイスの設定 (Device Settings)] > [共通デバイス設定 (Common Device Configuration)] を選択します。
- Step 2** 新しい共通デバイス設定を作成し、それにソフトキー テンプレートを関連付けるには、この手順を実行します。それ以外の場合は、次のステップに進みます。
- [新規追加 (Add New)] をクリックします。
 - [名前 (Name)] フィールドに、共通デバイス設定の名前を入力します。
 - [保存 (Save)] をクリックします。
- Step 3** 既存の共通デバイス設定にソフトキー テンプレートを追加するには、次の手順を実行します。
- [検索 (Find)] をクリックして、検索条件を入力します。
 - 既存の共通デバイス設定をクリックします。
- Step 4** [ソフトキーテンプレート (Softkey Template)] ドロップダウンリストで、使用可能にするソフトキーが含まれているソフトキー テンプレートを選択します。
- Step 5** [保存 (Save)] をクリックします。
- Step 6** 次のいずれかの操作を実行します。
- すでにデバイスに関連付けられている共通デバイス設定を変更した場合は、[設定の適用 (Apply Config)] をクリックしてデバイスを再起動します。
 - 新しい共通デバイス設定を作成してその設定をデバイスに関連付けた後に、デバイスを再起動します。
-

電話機と共通デバイス設定の関連付け

手順

-
- Step 1** [Cisco Unified CM 管理 (Cisco Unified CM Administration)] から、以下を選択します。[デバイス (Device)] > [電話 (Phone)]。
 - Step 2** [検索 (Find)] をクリックし、ソフトキーテンプレートを追加する電話デバイスを選択します。
 - Step 3** [共通デバイス設定 (Common Device Configuration)] ドロップダウンリストから、新しいソフトキーテンプレートが含まれている共通デバイス設定を選択します。
 - Step 4** [保存 (Save)] をクリックします。
 - Step 5** [リセット (Reset)] をクリックして、電話機の設定を更新します。
-

電話機とソフトキーテンプレートの関連付け

(省略可) ソフトキーテンプレートを共有デバイス設定に関連付ける代わりに、この手順を使用します。この手順は、共通デバイス設定とともに機能します。共有デバイス設定での割り当て、またはその他のデフォルトのソフトキー割り当てをオーバーライドするソフトキーテンプレートを割り当てる場合に、この手順を使用できます。

始める前に

[即時転送のソフトキーテンプレートの設定 \(5 ページ\)](#)

手順

-
- Step 1** [Cisco Unified CM 管理 (Cisco Unified CM Administration)] から、以下を選択します。[デバイス (Device)] > [電話 (Phone)]。
 - Step 2** [検索 (Find)] をクリックして、ソフトキーテンプレートを追加する電話を選択します。
 - Step 3** [ソフトキーテンプレート (Softkey Template)] ドロップダウンリストから、新しいソフトキーが含まれているテンプレートを選択します。
 - Step 4** [保存 (Save)] をクリックします。
-

即時転送の連携動作

機能	連携動作
Multilevel Precedence and Preemption (MLPP)	<p>即時転送は、コールのタイプ（たとえば、優先コールなど）に関係なく、コールをボイスメッセージング メールボックスに転送します。</p> <p>代替パーティ転送（コールの優先順位）がアクティブ化されると、無応答時転送（CFNA）は非アクティブ化されます。</p>
コール転送	<p>[電話番号の設定 (Directory Number Configuration)] ウィンドウで [無応答時転送 (Forward No Answer)] が設定されていない場合、コール転送はクラスタ全体の CFNA タイマー サービス パラメータ [無応答時転送 タイマー (Forward No Answer Timer)] を使用します。</p> <p>コールが転送されるのと同時にユーザが [即転送 (iDivert)] ソフトキーを押すと、コールはボイスメッセージング メールボックスではなく、割り当てられたコール転送電話番号に転送されます（これはタイマーが短すぎたためです）。この状況を解決するには、CFNA タイマー サービス パラメータに十分な時間（例：60 秒）を設定します。</p>
呼詳細レコード (CDR)	<p>即時転送は CDR のフィールド（たとえば、joinOnbehalfOf および lastRedirectRediectOnBehalfOf など）の [代表 (Onbehalf)] の即時転送コード番号を使用します。</p>
コールパークとダイレクト コールパーク	<p>ユーザ A がユーザ B に発信し、ユーザ B がコールをパークすると、ユーザ B はコールを取得し、[即転送 (iDivert)] または [転送 (Divert)] ソフトキーを押すことで、コールをボイスメッセージング メールボックスに送信することを決定します。ユーザ A はユーザ B のボイスメッセージ メールボックスのグリーティングを取得します。</p>
会議	<p>会議参加者が [即転送 (iDivert)] ソフトキーを押すと、残りの会議参加者は即時転送イニシエータのボイスメッセージング メールボックスのグリーティングを受信します。会議タイプには、アドホック、ミーティング、割り込み、C 割り込み、および参加があります。</p>

機能	連携動作
ハントリスト	<p>ハントリストパイロットを通じて（ハンティングアルゴリズムの一部として）電話に直接届くコールの場合、[レガシー即時転送の使用（Use Legacy Immediate Divert）] クラスタ全体サービスパラメータが True に設定されていれば、[即時転送（iDivert）] ソフトキーはグレー表示になります。それ以外の場合、グレー表示にはなりません。</p> <p>ハントリストパイロットを通じて（ハンティングアルゴリズムの一部として）電話に直接届かないコールの場合、[レガシー即時転送の使用（Use Legacy Immediate Divert）] クラスタ全体サービスパラメータが True または False に設定されていれば、[即時転送（iDivert）] ソフトキーはグレー表示にはなりません。</p> <p>（注） デスクフォンモードの Jabber の場合、VM への即時転送機能のリダイレクトは CTI アプリケーションを介して行われます。この場合、[レガシー即時転送を使用（Use Legacy Immediate Divert）] パラメータは有効にならず、HP 番号は転送情報としてボイスメールサーバに送信されます。</p>
自動コールピックアップ	<p>[レガシー即時転送の使用（Use Legacy Immediate Divert）] クラスタ全体サービスパラメータが False に設定され、[自動コールピックアップ有効化（Auto Call Pickup Enabled）] クラスタ全体サービスパラメータが True に設定され、コールピックアップグループのユーザがコールピックアップを使用してコールに応答する場合、[即時転送（iDivert）] ソフトキーが押されると、IP フォンのディスプレイにユーザの選択肢は何も表示されません。</p>

即時転送の制限事項

制限事項	説明
ボイスメールプロファイル（Voice Mail Profile）	<p>ボイスメールシステムとの QSIG 統合を使用している場合は、ボイスメールパイロットとボイスメールマスクのどちらかまたはその両方を含むボイスメールプロファイルで、[これをシステムのデフォルトボイスメールプロファイルにする（Make this the default Voice Mail Profile for the System）] チェックボックスをオフのままにする必要があります。デフォルトの [ボイスメールプロファイル（Voice Mail Profile）] 設定が、常に [ボイスメールなし（No Voice Mail）] に設定されていることを確認します。</p>
不在転送（CFA）と話中転送（CFB）	<p>不在転送（CFA）と話中転送（CFB）がアクティブになっている場合、システムは即時転送をサポートしません（CFA と CFB が即時転送より優先されます）。</p>

制限事項	説明
ビジーボイスメールシステム	<p>即転送は、ローカルまたはSCCP接続経由でボイスメールシステムに到達したときに、ボイスメールポートのビジー状態を検出します。</p> <p>(注) 即時転送は、ビジーボイスメールポートにコールを転送できません。ボイスメールポートは、ルートまたはハントリストのメンバーとして存在できます。</p> <p>コールはビジーボイスメールシステムに転送できませんが、元のコールは維持されます。即転送を呼び出した電話機に、コールが転送されなかったことを示す「ビジー (Busy)」メッセージが表示されます。</p> <p>ボイスメールシステムに QSIG または SIP トランク経由で到達した場合は、即転送を検出できますが、コールは維持されません。[クラスタ全体で即転送中の QSIG を許可する (Allow QSIG During iDivert clusterwide)] サービスパラメータが [True] に設定されている場合、または [クラスタ全体で従来の即転送を使用する (Use Legacy Immediate Divert clusterwide)] サービスパラメータが [False] に設定されている場合、即時転送は QSIG または SIP トランク経由で到達可能なボイスメールシステムへのアクセスをサポートします。[クラスタ全体で即転送中の QSIG を許可する (Allow QSIG During iDivert clusterwide)] サービスパラメータが [False] に設定されており、[クラスタ全体で従来の即転送を使用する (Use Legacy Immediate Divert clusterwide)] サービスパラメータが [True] に設定されている場合、即時転送は QSIG または SIP トランク経由のボイスメールシステムへのアクセスをサポートしません。</p>
迷惑呼の発信者 ID	システムは、悪意のある発信者 ID と即時転送機能の併用をサポートしません。
無応答時転送タイムアウト	[即転送 (iDivert)] ソフトキーを押すと、無応答時転送タイムアウトに関連した競合状態が発生します。たとえば、無応答時転送タイムアウト直後にマネージャが [即転送 (iDivert)] ソフトキーを押すと、コール転送によりコールが事前に設定されている電話番号に転送されます。しかし、マネージャが無応答時転送タイムアウトの前に [即転送 (iDivert)] ソフトキーを押した場合は、即時転送によってコールがマネージャのボイスメッセージング メールボックスに転送されます。
発信元と着信側	発信側と着信側は、両方が同時に [即転送 (iDivert)] ソフトキーを押した場合に、コールをボイス メールボックスに転送できます。

制限事項	説明
会議タイプ	会議の参加者の1人が[即時転送 (iDivert)] ソフトキーを押すと、残りのすべての参加者が[即時転送 (iDivert)] を押した参加者の発信グリーンティングを受信します。会議タイプには、ミーティング、アドホック、C割り込み、参加が含まれます。
離脱または参加操作	コールに対する最後のアクションが自動ピックアップ、コール転送、コールパーク、コールパーク復帰、電話会議、ミーティング会議、あるいは離脱または参加操作を実行するアプリケーションだった場合、拡張即時転送はボイス メールボックスを選択する画面を着信側に提示しません。代わりに、拡張即時転送は、着信側に関連付けられたボイス メールボックスにコールを即時転送します。

即時転送のトラブルシューティング

キーがアクティブでない

ユーザが[即時転送 (iDivert)] を押すと、電話に次のメッセージが表示されます。

キーがアクティブでない

[即時転送 (iDivert)] を押したユーザの音声メッセージング プロファイルに音声メッセージング パイロットがありません。

ユーザの音声メッセージング プロファイルに音声メッセージング パイロットを設定します。

一時エラー発生

ユーザが[即時転送 (iDivert)] を押すと、電話に次のメッセージが表示されます。

一時エラー発生

音声メッセージング システムが機能していないか、またはネットワークに問題があります。

音声メッセージング システムのトラブルシューティングを行います。トラブルシューティングか、音声メッセージングのドキュメンテーションを参照してください。

ビジー

ユーザが[即時転送 (iDivert)] を押すと、電話に次のメッセージが表示されます。

ビジー

このメッセージは音声メッセージングシステムが取り込み中であることを示しています。
音声メッセージングポートを追加設定するか、再実行してください。

翻訳について

このドキュメントは、米国シスコ発行ドキュメントの参考和訳です。リンク情報につきましては、日本語版掲載時点で、英語版にアップデートがあり、リンク先のページが移動/変更されている場合がありますことをご了承ください。あくまでも参考和訳となりますので、正式な内容については米国サイトのドキュメントを参照ください。