



立即转移

- [立即转移概述，第 1 页](#)
- [立即转移前提条件，第 2 页](#)
- [立即转移配置任务流程，第 2 页](#)
- [立即转移交互，第 7 页](#)
- [立即转移限制，第 8 页](#)
- [立即转移故障诊断，第 9 页](#)

立即转移概述

立即转移功能是一项 Unified Communications Manager 补充服务，您可以利用此功能将呼叫立即转移到语音邮件系统。当立即转移功能转移了呼叫之后，线路将可以用来发出或接收新的呼叫。请使用 IP 电话上的 iDivert 或转移软键访问立即转移功能。

立即转移可提供以下功能：

- 通过以下方式向语音邮件系统转移呼叫：
 - 旧 iDivert 会将呼叫转移到 iDivert 功能调用方的语音信箱。
 - 增强型 iDivert 可将呼叫转移到 iDivert 功能调用方的语音信箱或初始被叫方的语音信箱。
- 您可以转移处于呼叫提供、呼叫保留或呼叫正在进行状态的来电。
- 转移处于呼叫正在进行或呼叫保留状态的去电。



注释 尽管 CTI 应用程序无法使用立即转移功能，但是存在与立即转移具有相同功能的 CTI 重定向操作。应用程序开发人员可以使用 CTI 重定向操作来实现立即转移。

立即转移前提条件

- 您必须配置语音邮件配置文件和寻线引导。

有关如何配置语音邮件配置文件和寻线引导的信息，请参阅[Cisco Unified Communications Manager 系统配置指南](#)

- 以下设备支持立即转移：

- 语音留言系统，例如使用瘦客户端控制协议 (SCCP) 的 Cisco Unity Connection
- QSIG 设备（启用 QSIG 的 H.323 设备、MGCP PRI QSIG T1 网关和 MGCP PRI QSIG E1 网关），具体视“使用传统立即转移”和“转移期间允许 QSIG”群集范围服务参数而定。
- 下表列出了使用“转移” (Divert) 或“转移” (iDivert) 软键的电话。

表 1: 使用立即转移软件的 *Cisco Unified IP* 电话

Cisco Unified IP 电话型号	“转移” (Divert) 软键	“转移” (iDivert) 软键	要在软键模板中配置的内容
Cisco 6900 系列 Unified IP 电话（6901 和 6911 除外）	X		转移
Cisco 7900 系列 Unified IP 电话		X	转移
Cisco 8900 系列 Unified IP 电话	X		默认情况下已配置
Cisco 9900 系列 Unified IP 电话	X		默认情况下已配置



注释 Cisco 8900 和 9900 Unified IP 电话系列默认分配有“转移”软键。

立即转移配置任务流程

开始之前

- 查看 [立即转移前提条件](#)，第 2 页。

过程

	命令或操作	目的
步骤1	配置立即转移服务参数，第3页	配置服务参数以跨各种设备和应用程序启用立即转移。
步骤2	配置立即转移软键模板，第4页	创建和配置软键模板，并将 iDivert 软键添加到该模板。
步骤3	要将软键模板与通用设备配置关联，第5页，请执行以下子任务： <ul style="list-style-type: none"> 将软键模板添加到通用设备配置，第6页 将通用设备配置与电话关联，第6页 	可选。要使软键模板对电话可用，必须完成此步骤或以下步骤。如果您的系统使用通用设备配置将配置选项应用到电话，请按照此步骤操作。 这是使软键模板可用于电话的最常用方法。
步骤4	将软键模板与电话关联，第7页	可选。可以使用此程序作为将软键模板与通用设备配置相关联，或者与通用设备配置结合使用的备用方法。当您需要分配软键模板覆盖通用设备配置中的分配或任何其他默认软键分配时，请将此程序与通用设备配置结合使用。

配置立即转移服务参数

过程

步骤1 从 Cisco Unified CM 管理中，选择 **系统 > 服务参数**。

步骤2 从服务器下拉列表中，选择运行 Cisco CallManager 服务的服务器。

步骤3 从服务下拉列表中，选择 **Cisco CallManager**。

步骤4 配置相关的服务参数，然后单击**保存**。

表 2: 立即转移的服务参数字段

字段	说明
呼叫暂留显示计时器	输入 0 到 100（含）之间的数字来控制计时器，以便管理 IP 电话上显示的立即转移文本。为群集中每个配置了 Cisco CallManager 服务和立即转移的服务器设置此计时器。此服务参数的默认值为 10 秒。

字段	说明
使用原有立即转移	<p>从下拉列表中选择以下选项之一：</p> <ul style="list-style-type: none"> • True—调用“转移”功能的用户只能将来电转移至其自己的语音信箱。这是默认设置。 • False—立即转移可以将来电转移到原始被叫方的语音信箱或调用“转移”功能的用户的语音信箱。
转移期间允许 QSIG	<p>从下拉列表中选择以下选项之一：</p> <ul style="list-style-type: none"> • True—立即转移将呼叫转移到可以通过 QSIG、SIP 和启用 QSIG 的 H.323 设备进行访问的语音邮件系统。 • False—立即转移不支持通过 QSIG 或 SIP 干线访问语音邮件系统。这是默认设置。
立即转移用户响应计时器	<p>输入 5 到 30（含）的数字，以确定提供给转移软键用户选择呼叫要转移到接收方的时间。如果用户不选择接收方，呼叫会保持连接。此服务参数的默认值为 5 秒。</p>

配置立即转移软键模板

要转移来电或去电，请配置软键模板，然后将“转移”软键分配给该模板。您可以在以下呼叫状态配置“转移”软键：

- 已连接
- 保留
- 呼入

立即转移支持以下呼叫状态：

- 对于来电：
 - 呼叫受理中（在软键模板上显示为“呼入”）。
 - 保留呼叫
 - 呼叫活动
- 对于去电：
 - 保留呼叫
 - 呼叫活动

过程

步骤 1 从 Cisco Unified CM 管理中，选择 **设备 > 设备设置 > 软键模板**。

步骤 2 执行以下步骤以创建新的软键模板；否则，继续下一步。

- a) 单击**新增**。
- b) 选择默认模板，然后单击**复制**。
- c) 在**软键模板名称**字段中输入模板的新名称。
- d) 单击**保存**。

步骤 3 执行以下步骤以将软键添加到现有模板。

- a) 单击**查找**并输入搜索条件。
- b) 选择所需的现有模板。

步骤 4 选中**默认软键模板**复选框以将此软键模板指定为默认软键模板。

注释 如果将软键模板指定为默认软键模板，则除非先删除默认指定，否则无法删除该模板。

步骤 5 从右上角的**相关链接**下拉列表中选择**配置软键布局**，然后单击**转至**。

步骤 6 从**选择要配置的呼叫状态**下拉列表中，选择想要软键显示的呼叫状态。

步骤 7 从**未选择的软键**列表中，选择要添加的软键，然后单击向右箭头将该软键移至**所选软键**列表。使用向上和向下箭头更改新软键的位置。

步骤 8 重复上一步以在其他呼叫状态中显示软键。

步骤 9 单击**保存**。

步骤 10 请执行以下任务之一：

- 如果您修改了已与设备关联的模板，请单击**应用配置**以重新启动设备。
- 如果您创建了新的软键模板，请将模板与设备关联，然后重新启动设备。有关详细信息，请参阅将软键模板添加到通用设备配置和将软键模板与电话关联部分。

将软键模板与通用设备配置关联

可选。有两种方式可将软键模板与电话关联：

- 将软键模板添加到**电话配置**。
- 将软键模板添加到**通用设备配置**。

本部分中的步骤介绍如何将软键模板与**通用设备配置**关联。如果您的系统使用**通用设备配置**将配置选项应用到电话，请按照以下步骤操作。这是使软键模板可用于电话的最常用方法。

要使用备用方法，请参阅[将软键模板与电话关联](#)，第 7 页

过程

	命令或操作	目的
步骤 1	将软键模板添加到通用设备配置，第 6 页	
步骤 2	将通用设备配置与电话关联，第 6 页	

将软键模板添加到通用设备配置

过程

-
- 步骤 1** 从 Cisco Unified CM 管理中，选择 **设备 > 设备设置 > 通用设备配置**。
- 步骤 2** 执行以下步骤可创建新的通用设备配置，并将软键模板与之关联；否则，继续下一步。
- 单击**新增**。
 - 在**名称**字段中输入通用设备配置的名称。
 - 单击**保存**。
- 步骤 3** 执行以下步骤，将软键模板添加到现有的通用设备配置。
- 单击**查找**并输入搜索条件。
 - 单击现有的通用设备配置。
- 步骤 4** 在**软键模板**下拉列表中，选择包含您想要使其可用的软键的软键模板。
- 步骤 5** 单击**保存**。
- 步骤 6** 请执行以下任务之一：
- 如果您修改了已与设备关联的通用设备配置，请单击**应用配置**以重新启动设备。
 - 如果您创建了新的通用设备配置，请将配置与设备关联，然后重新启动设备。
-

将通用设备配置与电话关联

过程

-
- 步骤 1** 从 Cisco Unified CM 管理中，选择 **设备 > 电话**。
- 步骤 2** 单击**查找**并选择电话设备以添加软键模板。
- 步骤 3** 从**通用设备配置**下拉列表中，选择包含新软键模板的通用设备配置。
- 步骤 4** 单击**保存**。
- 步骤 5** 单击**重置**以更新电话设置。
-

将软键模板与电话关联

可选。可以使用此步骤作为将软键模板与通用设备配置关联的一种备用方法。此程序还可与通用设备配置配合使用。当您需要分配软键模板覆盖通用设备配置中的分配或任何其他默认软键分配时，请执行此步骤。

开始之前

[配置立即转移软键模板，第 4 页](#)

过程

- 步骤 1 从 Cisco Unified CM 管理中，选择 **设备 > 电话**。
- 步骤 2 单击**查找**以选择要添加软键模板的电话。
- 步骤 3 从**软键模板**下拉列表中，选择包含新软键的模板。
- 步骤 4 单击**保存**。

立即转移交互

功能	互动
多级优先与抢占 (MLPP)	立即转移会将呼叫转移到语音留言信箱，无论呼叫属于哪种类型（如优先呼叫）。 激活“备用方转移”（呼叫优先级）时，“无应答呼叫前转” (CFNA) 即被停用。
呼叫前转	如果没有配置“目录号码配置”窗口中的“无应答前转”设置，则呼叫前转会使用群集范围内的 CFNA 计时器服务参数“无应答前转计时器”。 如果用户在呼叫前转的同时按“转移”软键，则呼叫将转移到分配的呼叫前转目录号码（因为计时器过短），而不是语音留言信箱。要解决此情况，将 CFNA 计时器服务参数设置为足够长的时间（例如，60 秒）。
呼叫详细信息记录 (CDR)	立即转移使用 CDR 中 Onbehalf of 字段（例如，joinOnbehalfOf and lastRedirectRediectOnBehalfOf）的立即转移代码号码。
呼叫暂留和定向呼叫暂留	当用户 A 呼叫用户 B 时，用户 B 暂留呼叫；用户 B 提取呼叫，然后决定按下“转移” (iDivert) 或“转移” (Divert) 软键将呼叫发送到语音留言信箱。用户 A 收到用户 B 的语音留言信箱问候语。
会议	当某个会议参与者按下“转移”软键时，剩余的会议参与者会收到立即转移发起人的语音留言信箱问候语。会议类型包括“临时”、“MeetME”、“插入”、“介入”和“加入”会议。

功能	互动
寻线列表	<p>对于通过寻线列表引导直接到达电话的呼叫（作为寻线算法的一部分），如果“使用旧立即转移”群集范围服务参数设置为 True，则“转移”软键将灰显；否则，它不会灰显。</p> <p>对于不是通过寻线列表引导直接到达电话的呼叫（作为寻线算法的一部分），当“使用旧立即转移”群集范围服务参数设置为 True 或 False 时，“转移”软键不会灰显。</p> <p>注释 对于桌面电话模式中的 Jabber，转移功能重定向到 VM 通过 CTI 应用程序完成，其中“使用旧立即转移”参数将不会生效，HP 号码将作为转移信息发送到语音邮件服务器。</p>
自动呼叫代答	<p>如果将“使用旧立即转移”群集范围服务参数设置为 False，将“启用自动呼叫代答”群集范围服务参数设置为 True，并且呼叫代答组的某个用户使用呼叫代答应答某个呼叫，则在按下“转移”软键时，IP 电话显示屏将不会向该用户显示任何选项。</p>

立即转移限制

限制	说明
语音邮件配置文件	<p>当您将 QSIG 集成与语音邮件系统配合使用时，包含语音邮件引导、语音邮件掩码或两者的语音邮件配置文件应将复选框将其设为系统的默认语音邮件配置文件留为未选中。确保默认“语音信箱配置文件”设置始终设为“无语音信箱”。</p>
前转所有呼叫 (CFA) 和忙线呼叫前转 (CFB)	<p>当前转所有呼叫 (CFA) 和忙线呼叫前转 (CFB) 激活后，系统不支持立即转移 (CFA 和 CFB 优先于立即转移)。</p>
繁忙的语音邮件系统	<p>当 iDivert 通过本地或 SCCP 连接到达语音邮件系统时，iDivert 会在语音邮件端口上检测到繁忙状态。</p> <p>注释 立即转移 (Immediate Divert) 功能无法将呼叫转移到繁忙的语音邮件端口；语音邮件端口可以作为路由或寻线列表的成员存在。</p> <p>呼叫无法转移到忙线的语音邮件系统，但原始呼叫会被保留。调用转移的电话上会显示“忙线”消息，指示呼叫未被转移。</p> <p>在 QSIG 或 SIP 干线上访问语音邮件系统时，可以检测到转移，但呼叫不会保留。当转移期间允许 QSIG 群集范围服务参数设置为 True 时，或者将使用原有立即转移群集范围服务参数设置为 False 时，立即转移支持通过 QSIG 或 SIP 干线访问语音邮件系统。当转移期间允许 QSIG 群集范围服务参数设置为 False 时，或者将使用原有立即转移群集范围服务参数设置为 True 时，立即转移不支持通过 QSIG 或 SIP 干线访问语音邮件系统。</p>

限制	说明
恶意主叫号码	系统不支持同时使用恶意主叫号码和立即转移功能。
无应答前转超时	按下“转移”软键后，存在与“无应答前转超时”有关的竞争条件。例如，如果经理在“前转无应答”超时后立即按下“转移”软键，呼叫前转会将呼叫前转到预先配置的目录号码。不过，如果经理在“前转无应答”超时前按下“转移”软键，立即转移会将呼叫转移到经理的语音留言信箱。
主叫方和被叫方	如果主叫方和被叫方同时按下“转移”软键，可以将呼叫转移到其语音信箱。
会议类型	会议的参与者之一按下“转移”软键后，所有其余参与者都会收到按下“转移”软键的参与者的传出问候语。会议类型包括“MeetME”、“临时”、“介入”和“加入”。
拆分或加入操作	如果呼叫的最后一个操作是“自动代答”、“呼叫转接”、“呼叫暂留”、“呼叫暂留返回”、“会议”、“碰头会会议”或执行拆分或加入操作的任何应用程序，则增强型转移不会向被叫方显示用于选择语音信箱的屏幕。相反地，增强型转移会将呼叫立即转移到与被叫方关联的语音信箱。

立即转移故障诊断

键未激活

当用户按转移 (iDivert) 时，电话将显示此消息：

□□□□

按下“转移”键的用户的语音留言配置文件没有语音留言引导。

在用户语音留言配置文件中配置语音留言引导。

暂时失败

当用户按转移 (iDivert) 时，电话将显示此消息：

□□□□

语音留言系统未正常工作，或者存在网络问题。

对您的语音留言系统进行故障诊断。请参阅故障诊断或语音留言文档。

忙

当用户按转移 (iDivert) 时，电话将显示此消息：

□

此消息表示语音留言系统正忙。

配置更多语音留言端口或者重试。