

CallManager の IPMA および PA の共存

目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[設定 1： Cisco PA が着信メールを代行受信し Cisco IPMA に転送する](#)

[パーティション](#)

[コーリング サーチ スペース](#)

[デバイス設定](#)

[既知の問題](#)

[設定 2： IPMA が着信メールを代行受信し PA に転送する](#)

[パーティション](#)

[コーリング サーチ スペース](#)

[デバイス設定](#)

[既知の問題](#)

[関連情報](#)

概要

このドキュメントでは、Cisco CallManager 3.3(1) 以降での共存を可能にする、Cisco IP Manager Assistant (IPMA) および Cisco Personal Assistant (PA) の設定方法について説明します。Cisco CallManager 4.0 以降、「シェアド モード」が導入されています。これは、IPMA シェアドモードの IPMA ルート ポイント、コーリング サーチ スペース (CSS) /パーティションなどを必要としません。このドキュメントは、IPMA プロキシ モードにも適用されます。

IPMA と PA は、Cisco CallManager ソリューションの一部として共存できます。次の 2 つの設定が考えられます。

- **設定 1：** PA が回線の着信コールを代行受信し、IPMA がマネージャ回線にルーティングされたコールを代行受信します。
- **設定 2：** IPMA がマネージャ宛ての着信コールを代行受信します。IPMA によるコールのルーティング先の回線で PA がアクティブな場合、PA ルールが適用されます。

前提条件

要件

このドキュメントに関しては個別の要件はありません。

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づくものです。

- Cisco CallManager 3.3(1) 以降
- PA 1.3(3) 以降

注: Cisco CallManager 4.0 以降、IPMA でシェアード モード設定がサポートされています。このドキュメントの内容は、IPMA のシェアード モード設定には適用されません。これは、IPMA ルートポイント、CSS/パーティションなどは IPMA シェアード モードには必要ないためです。このドキュメントは、IPMA プロキシ モードには適用されます。

本書の情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。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。稼働中のネットワークで作業を行う場合、コマンドの影響について十分に理解したうえで作業してください。

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。

設定 1 : Cisco PA が着信メールを代行受信し Cisco IPMA に転送する

この設定は、PA がマネージャへのすべてのコールを処理できるようにするために使用されます。たとえば、月曜日から金曜日までの 8:00 am から 5:00 pm の間はコールを勤務先電話に送信することを指定した PA ルールが、マネージャに設定されているとします。マネージャが不在の場合 (応答がない場合など)、コールはマネージャの携帯電話に送信されます。その他の曜日と時間では、コールは携帯電話に転送されます。この場合、平日に受信したコールは、PA によりマネージャの勤務先電話に転送されます。次に IPMA がこの同じコールを代行受信し、そのマネージャのオンライン アシスタントが存在するかどうかを確認します。オンライン アシスタントが存在する場合は、IPMA はコールをアシスタントに送信します。IPMA は、IPMA DivAll ターゲットおよびフィルタリング ルールに基づいてその同じコールをその他の宛先にも転送できます。

すべてのコールは IPMA ルート ポイントを通過します。IPMA は IPMA マネージャの回線宛でのコールだけを代行受信します。

パーティション

- **IPMA-Managers** : このパーティションは、IPMA 用に管理されるマネージャの回線に割り当てます。この IPMA マネージャは PA ユーザの場合もあります。
- **IPMA-Route Point** : IPMA マネージャ回線への着信コールの代行受信に使用される IPMA ルート ポイント上の回線に、このパーティションを割り当てます。
- **PA - PA ユーザ宛での着信コールの代行受信のために PA により使用される CTI ルート ポイント上の回線に、このパーティションを割り当てます。**
- **PA-Managed** : PA を使用するすべてのユーザの回線にこのパーティションを割り当てます。
注: PA を使用するマネージャの IPMA マネージャ回線は、引き続き IPMA-Manager パーティションに割り当てる必要があります。
- **Everyone** : IPMA または PA のいずれも使用しないユーザの回線に、このパーティションを

割り当てます。

コーリング サーチ スペース

- **CSS-PA** : これは、IVR 機能に使用される PA インターセプタ ルート ポイントと PA ルート ポイントに割り当てられた CSS です。この CSS には、次のパーティションが示されている順序で含まれています。IPMA-Route PointPA-ManagedEveryone
- **IPMA Managers** : これは、IPMA ルート ポイントとアシスタント プロキシ回線に割り当てられている CSS です。この CSS には、次のパーティションが示されている順序で含まれています。IPMA-ManagersEveryone
- **CSS-IPMA-PA** : これは、IPMA、PA、またはこの両方がダウンしている場合に使用されるトランスレーション パターンに割り当てられている CSS です。この CSS には、次のパーティションが示されている順序で含まれています。IPMA-ManagersPA-ManagedEveryone
- **All_Calls** : これは、その他のすべての回線、ゲートウェイ、PBX などに割り当てられている CSS です。この CSS には、次のパーティションが示されている順序で含まれています。PAIPMA-Route PointEveryone

デバイス設定

CTI ルート ポイント	Partition	CSS
IPMA ルート ポイント	IPMA-Route Point	IPMA-Managers
PA ルート ポイント (代行受信用)	PA	CSS-PA
PA ルート ポイント (IVR 機能用)	Everyone	CSS-PA
トランスレーション パターン	Partition	CSS
(例 : 23xxx)	Everyone	CSS-IPMA-PA

注: トランスレーション パターンは、PA ルート ポイント DN および IPMA ルート ポイント DN の両方に一致する必要があります。DN が異なる場合は複数のトランスレーション パターンを使用できます。

回線	Partition	CSS
IPMA マネージャの回線 (PA サポートあり/なし)	IPMA-Managers	All_Calls
PA を必要とするその他のユーザ	PA-Managed	All_Calls
PA を必要としないユーザ	Everyone	All_Calls
PA のメディア ポート (Skinny)	Partition	CSS
PA のメディア ポート	Everyone	All_Calls

既知の問題

- PA から IPMA に転送され、IPMA によりアシスタントにリダイレクトされるコールの場合、IPMA Assistant Console のコール制御機能が機能しません。Cisco Bug ID [CSCdz65896](#) ([登録ユーザ専用](#)) で、PA と IPMA の共存に関する任意の転送の問題について説明し、この問題を追跡しています。
- アシスタントがプロキシ回線から IPMA マネージャにコールする場合、その IPMA マネージャの PA ルールは適用されません。
- アシスタントはプロキシ回線に対して PA ルールを設定できません。IPMA がマネージャのコールをアシスタントのプロキシ回線にリダイレクトする場合に、そのプロキシ回線で設定されている PA ルールはすべて実行されません。

設定 2 : IPMA が着信メールを代行受信し PA に転送する

この設定では、最初に IPMA がマネージャへのすべてのコールを処理できます。マネージャ宛でのコールがあると、IPMA はマネージャのフィルタリング/DivAll ルールを適用します。ルールの適用後、IPMA はコールを宛先番号に送信します。これは、マネージャまたはアシスタントのプロキシ回線、またはその他の宛先です。宛先番号が PA ユーザの番号の場合、PA はコールを代行受信してルールを適用します。すべてのコールは PA ルート ポイントを通過します。PA は PA ユーザ宛でのコールだけを代行受信します。アシスタントまたは別のターゲットが PA ユーザである場合もあります。

パーティション

- **IPMA-Managers** : PA を使用しない IPMA マネージャの回線にこのパーティションを割り当てます。
- **IPMA-Route Point** : IPMA マネージャ回線への着信コールの代行受信に使用される IPMA ルート ポイント上の回線に、このパーティションを割り当てます。
- **PA - PA** への着信コールの代行受信のために PA により使用されるルート ポイント上の回線に、このパーティションを割り当てます。
- **PA-Managed** : PA を使用するすべてのユーザの回線にこのパーティションを割り当てます。
注: このパーティションは、PA を使用するマネージャの IPMA マネージャ回線にも割り当てられます。
- **Everyone** : IPMA または PA のいずれも使用しないユーザの回線に、このパーティションを割り当てます。

コーリング サーチ スペース

- **IPMA Managers** : これは、IPMA ルート ポイントとアシスタント プロキシ回線に割り当てられている CSS です。この CSS には、次のパーティションが示されている順序で含まれています。PAIPMA-ManagersEveryone
- **CSS-PA** : これは、IVR 機能に使用される PA インターセプタ ルート ポイントと PA ルート ポイントに割り当てられた CSS です。この CSS には、次のパーティションが示されている順序で含まれています。PA-ManagedEveryone
- **CSS-IPMA-PA** : これは、IPMA、PA、またはこの両方がダウンしている場合に使用されるトランスレーション パターンに割り当てられている CSS です。この CSS には、次のパーティションが示されている順序で含まれています。IPMA-ManagersPA-ManagedEveryone
- **All_Calls** : これは、その他のすべての回線、ゲートウェイ、PBX などに割り当てられている CSS です。この CSS には、次のパーティションが示されている順序で含まれています。

デバイス設定

CTI ルート ポイント	Partition	CSS
IPMA ルート ポイント	IPMA-Route Point	IPMA-Managers
PA ルート ポイント (代行受信用)	PA	CSS-PA
PA ルート ポイント (IVR 機能用)	Everyone	CSS-PA
トランスレーション パターン	Partition	CSS
(例 : 23xxx)	Everyone	CSS-IPMA-PA
回線	Partition	CSS
IPMA マネージャの電話 (PA サポートなし)	IPMA-Managers	All_Calls
IPMA マネージャの電話 (PA サポートあり)	PA-Managed	All_Calls
PA を必要とするその他のすべてのユーザ	PA-Managed	All_Calls
PA を必要としないその他のすべてのユーザ	Everyone	All_Calls
PA のメディア ポート (Skinny)	Partition	CSS
PA のメディア ポート	Everyone	All_Calls

既知の問題

ユーザ (内部または外部) が PA 音声ポートにコールし、任意のユーザを求めると、PA は最初に PA ルールを処理してから、コールを宛先に転送します。たとえば、ユーザがコール発信し、IPMA マネージャを求めると、PA ルールだけがこのコールに適用されます。IPMA ルールは適用されません。この問題を解決するには、Cisco Bug ID [CSCdz65976](#) ([登録ユーザ専用](#)) を参照してください。この記事では、PA メディア ポートでコールを受信した場合に PA ルールを適用しないオプションについて説明しています。一方で、同じ発信者が IPMA マネージャに直接コールすると (マネージャのプライマリ DN)、適切に機能します。設定に従い、コールは最初に IPMA により処理され、次に PA により処理されます。

関連情報

- [音声に関する技術サポート](#)
- [音声と IP 通信製品サポート](#)
- [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](#)