

Unity Express ボイスメールの転送動作

目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[問題 1：受付への発信転送](#)

[シナリオ](#)

[解決策 1：AutoAttendant への転送](#)

[解決策 2：メッセージが残された後の発信切断](#)

[問題 2：誤った宛先への発信転送](#)

[シナリオ](#)

[解決策：Zerooutnumber の変更](#)

[関連情報](#)

概要

このドキュメントでは、ユーザが Cisco Unity Express で正常にボイス メール (VM) メッセージを残した後に発生することがある複数の問題について説明します。このドキュメントでは、ユーザが正常に VM メッセージを残した後の、Cisco Unity Express の転送動作についても説明します。

前提条件

要件

Cisco Unity Express に関する基本的な知識があることが推奨されます。

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のバージョンの Cisco Unity Express に基づくものです。

- 2.1
- 2.2
- 2.3

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。

問題 1 : 受付への発信転送

Cisco Unity Express では、ボイスメール メッセージが残された後、発信者は受付やオペレータに転送されます。

シナリオ

1. A が B にコールを発信する。
2. B は応答せず。
3. A は Cisco Unity Express メールボックスにボイス メール メッセージを残す。
4. A は他のオプションを確認するためにシャープ (#) キーを押す。注: ユーザは、通常 (1) または高い (2) 優先度でのメッセージの送信を選択できます。
5. A はメッセージのフラグを高優先度にし、「2」を押します。
6. A には「Thank you, your message has been sent.」の録音メッセージが再生されます。発信が転送される間お待ちください。
7. 発信は、オペレータや受付に転送されます。

解決策 1 : AutoAttendant への転送

受付やオペレータにメッセージを残す代わりに VM にメッセージを残した後、発信者を AutoAttendant に転送するように設定することができます。このためには、次の手順を実行します。

1. <http://<Unity Express の IP アドレス>/web> から Cisco Unity Express GUI ページに移動します。
2. 次に示すように、[Voice Mail] > [CallHandling] > [Voicemail operator number] を [AutoAttendant number] に変更します。
3. [Apply] をクリックします。



Cisco CallManager Express

> Powered by Cisco IOS®

Cisco Unity Express Voice Mail / Auto Attendant

Configure ▾ Voice Mail ▾ Administration ▾ Defaults ▾ Reports ▾ Help ▾

Voice Mail

Apply

Voice Mail P

Voice Mail L

Maximum Se

Voice Mail C

Administrati

Administrati

Language:

* indicates a

- Mailboxes
- Distribution Lists ▶
- Message Waiting Indicators ▶
- Auto Attendant
- Call Handling**
- Prompts
- Scripts
- Business Hours Settings
- Holiday Settings
- Message Notification ▶
- Integrated Messaging
- VoiceView Express ▶

4111

- System Default - ▾

8

1001

ber:

- System Default - ▾



Cisco CallManager Express

> Powered by Cisco IOS®

Cisco Unity Express Voice Mail / Auto Attendant

Configure ▾ Voice Mail ▾ Administration ▾ Defaults ▾ Reports ▾ Help ▾

Voice Mail > Call Handling

Apply Help

Voice Mail Phone Number *:	<input type="text" value="4111"/>
Voice Mail Language:	<input type="text" value="- System Default -"/>
Maximum Sessions *:	<input type="text" value="8"/>
Voice Mail Operator Number:	<input type="text" value="1001"/>
Administration via Telephone Call-in number:	<input type="text"/>
Administration via Telephone Prompt Language:	<input type="text" value="- System Default -"/>

* indicates a mandatory field

この設定は、VM メッセージを残した後に、AutoAttendant のメイン メニューに発信者を返します。

[解決策 2 : メッセージが残された後の発信切断](#)

状況によっては、ボイス メッセージが残された後、オペレータ/受付に発信者を転送するのではなく、発信者を切断します。

[Cisco Unity Express 2.1 および 2.2](#)

2.1 や 2.2 などの、Cisco Unity Express の以前のバージョンの一部は、特に発信者の転送に重点を置いて設計されています。これにより、発信者は切断することなくシステム上でさらに発信することができます。設計に基づいて、VM メッセージを残しメッセージの優先度を選択後、発信者はオペレータや受付に転送されます。Cisco Unity Express 2.1 および 2.2 では、切断に設定することはできません。

ただし、発信者をオペレータに転送しない場合は、[解決策 1](#) で説明されているように、発信者を AutoAttendant メイン メニューに転送できます。

[Cisco Unity Express 2.3 以降](#)

Cisco Unity Express 2.3 以降では、発信者がボイス メールを残しメッセージを緊急でフラグ付け

した後で、発信者の切断を有効にできるように設計が変更されました。これを行うには、ボイス メール オペレータの番号を NULL (空白文字列) で設定します。

次の手順を実行します。

1. <http://<Unity Express の IP アドレス>/web> から Cisco Unity Express GUI ページに移動します。
2. [Voicemail] > [Call Handling] で、[Voicemail operator number] としてヌル スtringを入力します。

これは、CLI から no voicemail operator telephone xxxx コマンドを使用して行うこともできます。

問題 2 : 誤った宛先への発信転送

Cisco Unity Express では、ボイス メール メッセージが残された後、発信者は誤った宛先に転送されます。この問題は、Cisco Unity Express 2.1.3 で発生します。

シナリオ

1. A が B にコールを発信する。
2. B は応答せず。
3. A は Cisco Unity Express 2.1.3 メールボックスにボイス メール メッセージを残す。
4. A は他のオプションを確認するためにシャープ (#) キーを押す。注: ユーザは、通常 (1) または高い (2) 優先度でのメッセージの送信を選択できます。
5. A はメッセージのフラグを高優先度にし、「2」を押します。
6. A には「Thank you, your message has been sent.」の録音メッセージが再生されます。発信が転送される間お待ちください。この場合、Cisco Unity Express はすでに発信者を AutoAttendant 番号に転送するように設定されています。[解決策 1](#) を参照してください。ただし、A は AutoAttendant に転送されず、代わりにボイス メール メッセージを残したメールボックスで設定された zerooutnumber に転送されます。

これは、Cisco Unity Express 2.1.3 の正常な動作です。

zerooutnumber は、発信者がメールボックスで「0」を押した場合に、メールボックス上で設定された zerooutnumber に転送されるように設計されています。

注: zerooutnumber はメールボックスごとに設定されます。

Voicemail operator number は、発信者がボイス メールを残してメッセージの優先度を選択した場合に、[Voicemail] > [Call Handling] > [Voicemail operator number] でグローバルに設定された番号に転送されるように設計されています。

ただし Cisco Unity Express 2.1.3 では、すべての発信者は、メール ボックスがゼロ設定 (0 を押す) またはボイス メール の優先度の設定後に転送される設定 (1 または 2 を押す) であろうとなかろうと、zerooutnumber に転送されます。

この問題は、Cisco Unity Express 2.3.1 で修正されています。

解決策 : Zerooutnumber の変更

Cisco Unity Express 2.1.3 でこの問題を解決するには、ボイス メールボックスで、移動したい番号 (この場合は AA 番号) を zerooutnumber として設定します。 同じ設定は、Cisco Unity Express GUI を介して設定できます。

次の手順を実行します。

1. [Voicemail] > [Mailboxes] に移動します。
2. メールボックスを選択します。
3. 次に示すように、[Zero Out (Operator Assistance)] フィールドに入力します。



Cisco CallManager Express

> Powered by Cisco IOS*

A screenshot of the Cisco Unity Express Voice Mail / Auto Attendant configuration interface. The top navigation bar includes 'Configure', 'Voice Mail', 'Administration', 'Defaults', 'Reports', and 'Help'. The 'Voice Mail' menu is expanded, showing a list of options: 'Mailboxes', 'Distribution Lists', 'Message Waiting Indicators', 'Auto Attendant', 'Call Handling', 'Prompts', 'Scripts', 'Business Hours Settings', 'Holiday Settings', 'Message Notification', 'Integrated Messaging', and 'VoiceView Express'. On the left side of the main content area, there is a small image of a person in a headset. On the right side, the text 'Cisco Unity Express Version 2.3' and 'Cisco Systems 2006. All rights reserved' is visible.

Cisco Unity Express Voice Mail / Auto Attendant

Configure ▾ Voice Mail ▾ Administration ▾ Defaults ▾ Reports ▾ Help ▾

Mailboxes

- Distribution Lists ▶
- Message Waiting Indicators ▶
- Auto Attendant
- Call Handling
- Prompts
- Scripts
- Business Hours Settings
- Holiday Settings
- Message Notification ▶
- Integrated Messaging
- VoiceView Express ▶

Cisco Unity Express Version 2.3

Cisco Systems 2006. All rights reserved

Mailbox Profile - abc

Apply Cancel Help

Description:

Zero Out (Operator Assistance):

Mailbox Size *: 21176 seconds

Maximum Caller Message Size *: 60 seconds

Message Expiry Time *: 30 days

Play Tutorial: No

Greeting type: Standard

Enabled:

Total Time used: 8

Total messages: 3

New messages: 3

Saved messages: 0

In use: No

* Indicates a mandatory field

Mailbox Type	Description
Personal	
Personal	
General Delivery	GRD mailbox
Personal	kalyan mailbox
Personal	paul mailbox

Rows per page: 10

関連情報

- [Cisco Unity Express \(CUE \)](#)
- [Cisco Unity Express システムの自動応答の設定と管理](#)
- [Unity Express メールボックスへの発信者の直接転送](#)
- [音声に関する技術サポート](#)
- [音声と IP 通信製品サポート](#)
- [推奨文献：Cisco IP Telephony のトラブルシューティング](#)
- [テクニカルサポート - Cisco Systems](#)