



ボイスメールの Cisco CallManager への接続性

企業の通信システムの不可欠な要素となっているボイスメール システムは、すべてのユーザにボイスメール機能を提供します。メールボックスにボイスメールを受信すると、ユーザの電話機にメッセージ受信のライトが点灯します。ユーザは内線または外線通話でボイスメール システムにアクセスして、メッセージを検索、聞き取り、返信、転送、削除することができます。



(注)

ユーザによる Cisco Unity ボイスメール デバイスからのメッセージ取得を可能にするには、すべてのユーザとその電話番号を Cisco CallManager Administration に入力する必要があります。

Cisco CallManager は、ボイスメール システムの種類を増加をサポートしています。また、回線の表示を共有するユーザを含め、すべてのユーザのメッセージ受信のインディケータを設定できるようにしています。

企業内の Cisco CallManager クラスタの規模と量が増加するに従い、管理者は複数のボイスメール システムの展開が必要になります。

この章では、ボイスメール システムとボイスメール機能の設定について説明します。

- [ボイスメール インターフェイス \(P.26-2\)](#)
- [ボイスメール システム アクセス \(P.26-4\)](#)
- [メッセージの受信 \(P.26-6\)](#)
- [複数ボイスメール システム環境におけるコール転送 \(P.26-9\)](#)
- [ボイスメール システムでのコール転送 \(P.26-12\)](#)
- [参考情報 \(P.26-12\)](#)

ボイスメール インターフェイス

Cisco CallManager は、直接接続型のメールシステムとゲートウェイベースのメールシステムの両方をサポートしています。直接接続型のボイスメール システムは、パケットプロトコルを使用して Cisco CallManager と直接通信します。ゲートウェイベースのボイスメール システムは、Cisco ゲートウェイに接続されているアナログ トランクまたはデジタル トランクを使用して、Cisco CallManager に接続します。

Cisco CallManager は、次のインターフェイスを使用して、ボイスメール システムと相互に会話をします。

- **Skippy Protocol** : 直接接続型のボイスメール システムで、Skippy プロトコルを使用しますが、Cisco CallManager との通信に他のプロトコルを使用する場合もあります。Cisco CallManager Administration では、ボイスメール ポートを作成して直接接続型のボイスメール システムへのインターフェイスを設定できます。ボイスメール システムへの複数の同時コールを処理するには、複数のボイスメール ポートを作成し、そのポートを回線グループに割り当て、さらにその回線グループをルート / ハント リストに割り当てます。直接接続型のボイスメール システムは、Cisco CallManager Administration に設定されているメッセージ受信 on/off 番号をコールしてメッセージ受信のインディケータを送信します。『Cisco CallManager アドミニストレーションガイド』の「Cisco ボイスメール ポートの設定」を参照してください。
- **PSTN Gateway インターフェイス** : H.323 ベースのボイスメール システムおよび従来のボイスメール システムがこのインターフェイスを使用します。これらのボイスメール システムは、通常 (必須ではない)、Simplified Message

Desk Interface SMDI を使用し、EIA/TIA-232 インターフェイスを通してメッセージ受信のインディケータを送信します。Cisco CallManager は、また、同じ SMDI インターフェイスを使用して、コールの履歴メッセージをボイスメール システムに送信します。Cisco Messaging Interface サービスは、このインディケータを Cisco CallManager まで中継します。Cisco CallManager Administration では、CAS プロトコルまたは PRI プロトコルでアナログ FXS ゲートウェイまたはデジタル T1/E1 ゲートウェイをプロビジョニングするだけで、ゲートウェイベースのボイスメール システムへのインターフェイスをプロビジョニングすることができます。個々のゲートウェイ ポートまたは T1 スパンを含むルート グループを作成することによって、ボイスメール システムへの同時コールを使用可能にすることができます。その上に、ボイスメール システムで SMDI を使用する場合は、Cisco Messaging Interface サービスの設定と実行が必要です。P.11-11 の「Cisco Messaging Interface」を参照してください。

- クラスタ間インターフェイス : 管理者がクラスタ間トランク上にボイスメール パイロット番号をプロビジョニングする場合、あるクラスタ内の Cisco CallManager は、別のクラスタ内のボイスメール システムへのアクセスを提供できます。クラスタが QSIG トランクで接続されていれば、ボイスメール システムは他のクラスタ内のデバイスに対してメッセージを残し、メッセージ受信のインディケータを設定することができます。

ボイスメール システム アクセス

直接接続型のボイスメール システムでは、Cisco CallManager は、ボイスメール ポートに割り当てられる電話番号を使用します。管理者は、ボイスメール ポートを回線グループに割り当て、さらにその回線グループをルート/ハントリストに割り当てます。複数のユーザが同時にボイスメール システムにアクセスする場合でも、すべてのユーザがボイスメール システムへのアクセスにポートを使用できます。ユーザがボイスメールにアクセスするときは、ボイスメール パイロット番号をダイヤルするか、電話機上のメッセージ ボタンを押します。

ゲートウェイベースのボイスメール システムでは、Cisco CallManager はルートリストを使用します。ユーザがルート リスト番号をコールすると、ルート リストは、検索アルゴリズムを使用して、ボイスメール システムの各ポートへの着信コールを提供します。ゲートウェイ ベースのボイスメール システムでは、ボイスメール パイロット番号は、ルートリスト自体のパイロット番号です。

ボイスメール システムに関連付けられている電話番号にコールされると、コールされたボイスメール システムがそのコールを処理します。直接ボイスメール システムにコールされると、そのボイスメール システムは、通常、プロンプトを表示して、ユーザにメールボックスとそのメッセージの取り出しに必要なパスワード情報を要求します。

ユーザは、ボイスメール パイロット番号を知っている場合はその番号を入力して、または Cisco 7900 シリーズ IP Phone 上のメッセージ ボタンを押して、ボイスメール システムにアクセスします。ユーザがメッセージ ボタンを押すと、コールが、Cisco IP Phone 上で現在使用中の回線に対して管理者が設定しているボイスメール パイロット番号へ送信されます。アクティブな回線に対してボイスメール パイロット番号が設定されていない場合、Cisco CallManager はボイスメール コールをデフォルトのプロファイルに向けて送ります。

ボイスメール パイロット番号 (Voice-Mail Pilot Numbers)

ボイスメール パイロット番号は、自分のボイスメールにアクセスするときにダイヤルする電話番号です。電話機の messages ボタンを押すと、Cisco CallManager がこのボイスメール番号を自動的にダイヤルします。各ボイスメール パイロット番号は、異なるボイスメール システムに属することがあります。

Cisco CallManager Administration の Voice Mail Pilot Configuration ウィンドウは、ボイスメール番号を定義しています。

Cisco CallManager には、デフォルトのボイスメールパイロット番号が用意されています。現在のデフォルトボイスメールパイロット番号を、新規のデフォルト設定に置き換えることができます。『Cisco CallManager アドミニストレーションガイド』の「Cisco ボイスメールパイロットの設定」を参照してください。

ボイスメール プロファイル

デバイスに異なる回線がある場合は、異なるボイスメールプロファイルが存在します。たとえば、ある管理アシスタントの電話機に管理者用の第 2 の回線があるとき、その回線は管理者のボイスメールシステムにルーティングします。管理アシスタントの回線は、アシスタント本人のボイスメールシステムにルーティングします。

ボイスメールプロファイルでは、電話番号（デバイスではない）に関連付けられている回線に関連するボイスメール情報をすべて定義できます。ボイスメールプロファイルに含まれている情報は、次のとおりです。

- Voice Mail Profile Name
- Description
- Voice Mail Pilot Number
- Voice Mail Box Mask
- Default（指定のプロファイルがデフォルトプロファイルの場合だけオンにします）

事前設定のデフォルトのボイスメールプロファイルは、管理者が回線を追加するときに自動的に回線に割り当てられます。ボイスメールプロファイルを検索すると、リスト内のプロファイル名の横に「default」が表示されます。

ボイスメールプロファイルは、コールがボイスメールシステムにルーティングされるとき、その他の設定値に優先します。『Cisco CallManager アドミニストレーションガイド』の「ボイスメールプロファイルの設定」を参照してください。

メッセージの受信

直接接続型のボイスメール システムでは、Cisco CallManager Administration の単一の設定ウィンドウを使用して、メッセージ受信を設定できます。Message Waiting Configuration ウィンドウでは、メッセージ受信 on/off のインディケータ用の電話番号を定義します。直接接続型のボイスメール システムは、指定された電話番号を使用して、特定の Cisco IP Phone に対してメッセージ受信のインディケータを設定するかクリアします。

Cisco CallManager Administration の Message Waiting Configuration ウィンドウでは、次の作業ができます。

- Cisco CallManager クラスタの複数のメッセージ受信 on/off 番号の確認
- メッセージ受信検索スペースと各メッセージ受信 on/off 番号との明示的な関連付け
- メッセージ受信番号とコール検索スペース エントリの検証
- 番号計画で番号が重複していないかどうかの検索

メッセージ受信のインディケータ

発信者がメールボックスにメッセージを残すと、ボイスメール システムは、そのボイスメールを受信した相手にメッセージ受信のインディケータを送信します。同様に、あるボイスメールボックスの所有者が保留中のボイスメールをすべて削除したとき、ボイスメール システムは、そのボイスメールボックスの所有者にメッセージ受信のインディケータを送信して、保留中のメッセージがなくなったことを知らせます。

Cisco CallManager を使用して、管理者は、どのような方法で保留中のボイスメールに対して Cisco IP Phone 7940 および 7960 のハンドセットのインディケータを点灯させるかを設定できます。次の作業のいずれかを実行するように Cisco CallManager を設定できます。

- プライマリ回線上にメッセージがある場合に、メッセージ受信のインディケータを点灯させ、プロンプトを表示する。
- プライマリ回線上にメッセージがある場合に、プロンプトを表示する。
- プライマリ回線上にメッセージがある場合に、メッセージ受信のインディケータを点灯させる。

- 任意の回線上にメッセージがある場合に、メッセージ受信のインディケータを点灯させ、プロンプトを表示する。
- 任意の回線上にメッセージがある場合に、プロンプトだけを表示する。
- 任意の回線上にメッセージがある場合に、メッセージ受信のインディケータだけを点灯させる。
- メッセージ受信のインディケータを点灯させず、プロンプトも表示しない。

メッセージ受信のインディケータ ポリシーを設定する方法は、2 つあります。

- **Directory Number Configuration : Use the Message Waiting Lamp Policy** フィールドを使用して、特定の回線に対しどのような場合にハンドセットのランプを点灯させるかを設定します。使用可能な設定は次のとおりです。
 - Use System Policy
 - Light and Prompt
 - Prompt Only
 - Light Only
 - None
- **Service Parameter Configuration (Cisco CallManager サービス用)** : メッセージ受信のランプ ポリシーのクラスタ全体のサービス パラメータを使用して、Cisco 7900 シリーズの IP Phone すべてに対し、メッセージ受信のインディケータ ポリシーを設定します。使用可能な設定は次のとおりです。
 - Primary Line - Light and Prompt
 - Primary Line - Prompt Only
 - Primary Line - Light Only
 - Light and Prompt
 - Prompt Only
 - Light Only
 - None

ユーザのニーズに応じて、メッセージ受信ポリシーを選択します。たとえば、管理アシスタントは、マネージャの電話番号をセカンダリ電話番号として共有している場合、このポリシーを **Light and Prompt** に設定できます。管理者は、マネージャの回線に保留のボイスメールがあるかどうかを確認できます。また、一般の従業員は、同僚と回線表示を共有している場合、プライマリ回線表示でメッセージが保留になっている場合のみ、インディケータを点灯させるようにポリシーを設定できます。

高度なメッセージ受信のインディケータの要件を満たせないお客様に対しては、Cisco CallManager サービス パラメータを使用して、Cisco CallManager がメッセージ受信のランプを点灯させる条件を指示できます。



(注) ユーザは、[Cisco CallManager ユーザ オプション] ウィンドウを使用して、各自の電話機でメッセージ受信のインディケータ ポリシーを設定できます。詳細については、Cisco IP Phone のユーザ ガイドを参照してください。

複数ボイスメール システム環境におけるコール転送

ボイスメール システムがサポートする最大ユーザ数は Cisco CallManager がサポートする最大ユーザ数と一致します。

コールが意図した相手に関連付けられているボイスメール システムに確実に転送されるように、コール転送 (Call Forward) 機能は、コールがボイスメール システムに転送されるときに変更されます。

Cisco CallManager は、複数のボイスメール パイロット番号 (プロファイル) をサポートしています。各パイロット番号は、異なるボイスメール システムに属することがあります。ボイスメール パイロット プロファイルは、ラインごとに設定します。Cisco CallManager は、ボイスメール コールを元のリダイレクト エンドポイント (電話番号) のボイスメール システムに転送します。ただし、この転送は、ボイスメール システムにボイスメール パイロット プロファイルが存在する場合に限られます。

クラスタ間コール転送には、制限が 1 つあります。別のクラスタから転送されたコールがボイスメール に送信される場合、Cisco CallManager はクラスタ内の最初のリダイレクト エンドポイントにあるボイスメール システムにコールを転送します。これは、Cisco CallManager が他のクラスタの元のエンドポイントにあるボイスメール パイロット プロファイルをもっていないために起こります。ただし、クラスタ間が QSIG トランクでリンクされている場合、転送されるコールにはボイスメール パイロット番号ではなく、正しいボイスメール ボックス番号が割り当てられます。

Cisco CallManager Administration の Directory Number Configuration ウィンドウには、Call Forward と Pickup Settings が含まれています。Voice Mail チェックボックスがオンになっている場合、Cisco CallManager は、Forward All、Forward Busy、または Forward No Answer で、デバイスすべてに選択したボイスメール プロファイルを使用します。

例

最後に転送した電話機が Forward To Voice Mail オプションを使用した場合のクラスタ内コール転送チェーン

あるボイスメールパイロットがサービスする電話機から別のボイスメールパイロットがサービスする電話機への Forwards All コール。2 番目の電話機は、ボイスメールに転送します。Cisco CallManager は、最初の電話機に関連付けられているボイスメールパイロット番号にコールを配信します。

最後に転送した電話機が Forward To Voice Mail オプションを使用しなかった場合のクラスタ内コール転送チェーン

あるボイスメールパイロットがサービスする電話機から別のボイスメールパイロットがサービスする電話機への Forwards All コール。2 番目の電話機はボイスメールに転送されますが、ボイスメールパイロット番号は、ボイスメール転送としてではなく、特定の数字宛先として入力されていました。Cisco CallManager は、最後の電話機に関連付けられているボイスメールパイロット番号にコールを配信します。

CTI を使用するクラスタ内コール転送チェーン

Cisco CallManager Attendant Console または他の CTI アプリケーションがコールを制御しているとき、オリジナル コールの情報を削除することを選択する場合があります。したがって、次の宛先がボイスメールを受信します。Cisco CallManager は、Cisco CallManager が宛先として報告しているボイスメールボックスを管理するボイスメールシステムに向けて、そのコールを送信する必要があります。次に例を示します。

コールが電話機に着信します。そのコールは Attendant Console、dials-by-name を使用する発信者に転送されます。Cisco CallManager がそのコールを宛先に送り届けます。宛先は、ボイスメールに転送します。Cisco CallManager は、Attendant Console ではなく、発信者が選択した宛先に関連付けられているボイスメール番号にコールを配信します。

もう 1 つ例を示します。電話機 A は、すべてのコールを電話機 B に転送します。コールが Attendant Console に到着し、Attendant Console がそのコールを電話機 A に送信します。Cisco CallManager は、そのコールを電話機 B に転送します。誰

もコールに応答しない場合、Cisco CallManager はそのコールをボイスメールに転送します。コールの元の宛先は電話機 A であったため、メッセージは、電話機 B ではなく、電話機 A のボイスメールボックスに送信されます。

クラスタ間コール転送チェーン

クラスタ間コールのシナリオでは、Cisco CallManager 上の電話機 A が、同じ Cisco CallManager 上の電話機 B にコールします。コールはクラスタ間トランクを介して Cisco CallManager へ転送され、電話機 C まで送り届けられます。電話機 C はコールをボイスメールに転送します。Cisco CallManager は、コールを電話機 C に関連付けられているボイスメール システムまで送り届けますが、電話機 B の内線番号を報告します。

電話機 B に関するボイスメール パイロット番号情報は、クラスタ間のバウンダリのために、存在しません。したがって、Cisco CallManager は、コールを最終宛先に関連付けられているボイスメール パイロット番号に送ります。しかし、PBX から Cisco CallManager に渡された電話番号をそのボイスメールボックスとして報告します。

ボイスメール システムでのコール転送

Cisco アナログ FXS ゲートウェイまたは Cisco 6608 T1 CAS ゲートウェイを介してボイスメール システムに到達したユーザは、ボイスメール システムから別の宛先へコールを転送できます。ユーザはボイスメール プロンプトに回答して、番号を入力します。ボイスメール システムは、フックフラッシュ転送を使用して作業を開始します。Cisco CallManager は、コールをターゲットの番号へブラインド転送することによって応答します。コール転送が完了すると、オリジナル コールをボイスメール システムに接続したボイス チャネルが解放されます。

Cisco CallManager Administration Gateway Configuration を使用して、Cisco Catalyst 6000 T1 ゲートウェイのフックフラッシュ検出タイマーを設定します（『Cisco CallManager アドミニストレーションガイド』の「IOS 以外の MGCP ゲートウェイの追加」を参照してください）。



(注)

フックフラッシュ転送をサポートしているのは、E&M T1 ポートのみです。

参考情報

参考資料

- 『Cisco CallManager アドミニストレーションガイド』の「Cisco ボイスメール ポートの設定」
- 『Cisco CallManager アドミニストレーションガイド』の「Cisco ボイスメール ポート ウィザード」
- 『Cisco CallManager アドミニストレーションガイド』の「メッセージ受信の設定」
- 『Cisco CallManager アドミニストレーションガイド』の「Cisco ボイスメール パイロットの設定」
- 『Cisco CallManager アドミニストレーションガイド』の「ボイスメール プロファイルの設定」
- 『Cisco CallManager アドミニストレーションガイド』の「サービス パラメータの設定」