

Problemas de la disminución de la llamada del Troubleshooting en el Jabber para Windows

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Antecedentes](#)

[Problema 1: Ningún botón de la disminución en la llamada entrante](#)

[Solución](#)

[Problema 2: La llamada no se envía al correo de voz cuando se hace clic el botón de la disminución](#)

[Solución](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

Este documento describe los problemas frecuentes que usted puede experimentar con la opción de la disminución en una llamada entrante en el Jabber de Cisco para el Microsoft Windows.

Prerrequisitos

Requisitos

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Cisco unificó al administrador de la comunicación (CUCM)
- Jabber de Cisco para Windows

Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en estas versiones de software:

- CUCM 8.x o más adelante
- Jabber de Cisco para Windows 9.x y 10.x

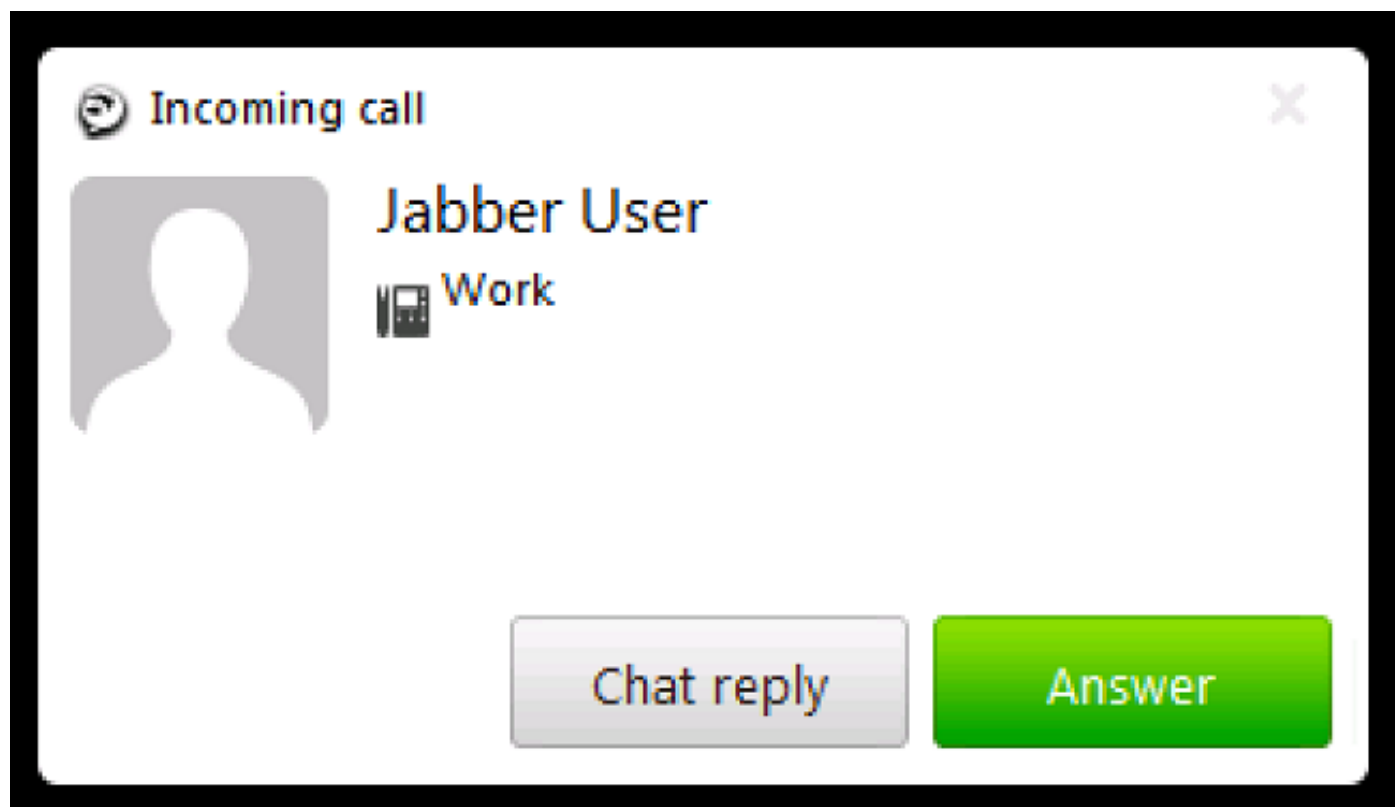
La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si su red está viva, asegúrese de que usted entienda el impacto potencial del comando any.

Antecedentes

El botón de la disminución reorienta la llamada al número piloto del voicemail configurado para el número de directorio. El perfil del voicemail se configura en el nivel del número de directorio (DN) del dispositivo. Si el usuario hace un perfil del voicemail configurar en el Unity Connection, juega el prompt específico del usuario, si no juega el prompt predeterminado del correo de voz.

Problema 1: Ningún botón de la disminución en la llamada entrante

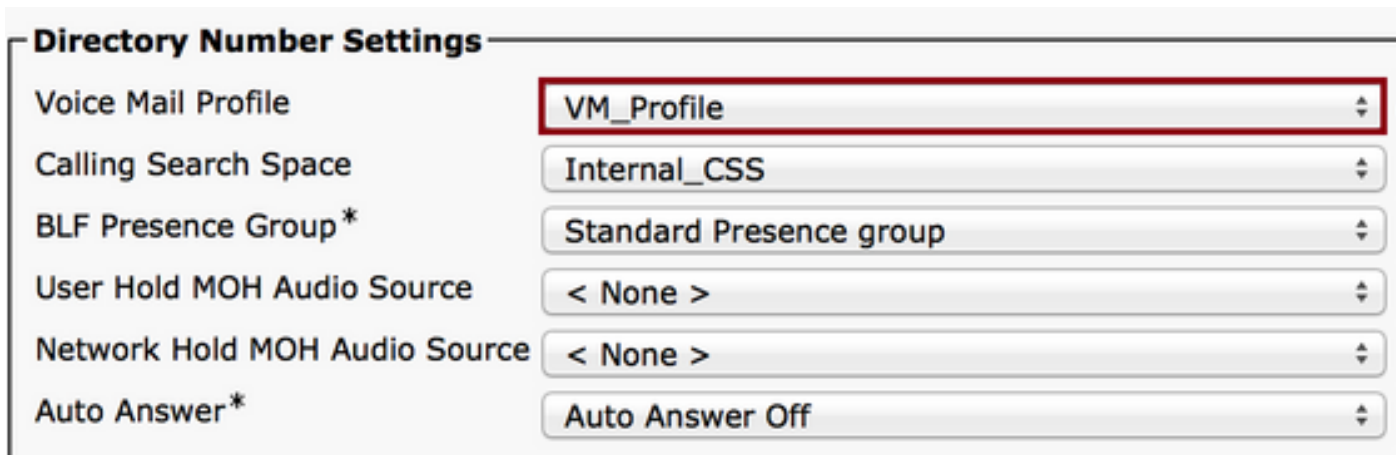
Esta imagen ilustra un problema en el cual el botón de la disminución no aparezca en una llamada entrante:



Solución

Este problema puede ocurrir cuando no hay perfil del voicemail asignado en la configuración de línea del dispositivo.

Asegúrese de que la configuración de línea del marco de los Servicios al cliente del usuario (CFS) tenga un perfil del voicemail configurado para conseguir el botón de la disminución visualizado en la llamada entrante. Tal y como se muestra en de esta imagen, seleccione el **perfil del correo de voz de la lista desplegable**:



Problema 2: La llamada no se envía al correo de voz cuando se hace clic el botón de la disminución

Esta imagen ilustra un problema en el cual el botón de la disminución aparezca en una llamada entrante:



El botón de la disminución aparece para una llamada entrante; sin embargo, cuando se hace clic, la llamada no se envía al correo de voz, y el llamador continúa oyendo el timbre detrás.

Solución

Para las llamadas entrantes de un DN interno, asegúrese de que el Calling Search Space (CSS) del número que llama tenga la división del piloto del voicemail.

Para las llamadas entrantes del proveedor de servicio, el CSS del gateway o el trunk debe tener la división del piloto del voicemail como se ilustra en la imagen.

Inbound Calls	
Significant Digits*	4
Connected Line ID Presentation*	Default
Connected Name Presentation*	Default
Calling Search Space	Internal_CSS
AAR Calling Search Space	< None >
Prefix DN	5

También, el CSS asignado en la determinación de la llamada adelante de la configuración de línea debe incluir la división requerida del voicemail agregada.

Note: La llamada entrante no puede ser caída o ser desconectada totalmente cuando se hace clic el botón de la disminución. El botón de la disminución reorienta solamente la llamada al número piloto del correo de voz configurada.

Si no hay servidor de correo de voz, usted puede configurar un perfil del correo de voz y un número piloto simulados para visualizar el botón de la disminución; sin embargo, nada sucederá cuando se hace clic el botón de la disminución.

Para asegurarse de que la característica trabaje correctamente, configure un perfil del correo de voz en el Cisco Unity Connection.

Información Relacionada

- [Guía del control del administrador de las Comunicaciones unificadas de Cisco, versión 10.0\(1\)](#)
- [Despliegue y guía de instalación del Jabber 10.6 de Cisco](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)