

Comportamiento expreso de la transferencia del correo de voz del Unity

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Problema 1 - Las llamadas transfieren a la recepción](#)

[Situación](#)

[Solución 1 - Transferencia al autoattendant](#)

[Solución 2 - La llamada de la desconexión después del mensaje se deja](#)

[Problema 2 - Las llamadas transfieren para perjudicar el destino](#)

[Situación](#)

[Solución - Cambie el Zerooutnumber](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

Este documento explica a algunos de los problemas del usuario es probable hacer frente después de que dejen con éxito un mensaje del correo de voz (VM) en el Cisco Unity Express. Este documento también explica el comportamiento de la transferencia del Cisco Unity Express después de que un usuario deje con éxito un mensaje VM.

prerrequisitos

Requisitos

Cisco recomienda que usted tiene conocimiento del Cisco Unity Express.

Componentes Utilizados

La información en este documento se basa en estas versiones del Cisco Unity Express:

- 2.1
- 2.2
- 2.3

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 la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

Convenciones

Consulte [Convenciones de Consejos TécnicosCisco](#) para obtener más información sobre las convenciones del documento.

Problema 1 - Las llamadas transfieren a la recepción

En el Cisco Unity Express, después de que se deje un mensaje de correo de voz, transfieren al llamador al recepcionista/al operador.

Situación

1. Llamadas B.
2. B no contesta.
3. Hojas un mensaje de correo de voz en el buzón del Cisco Unity Express.
4. Presiona la clave de la libra (#) para más opciones.**Nota:** Los usuarios tienen la opción para enviar el mensaje con (1) normal o la prioridad del alto (2).
5. A decide a señalar el mensaje por medio de una bandera como prioritario y presiona 2.
6. **Se ha enviado** A oye una grabación que diga, **le agradece, su mensaje. Espere por favor mientras que se transfiere su llamada.**
7. La llamada transfered al operador/al recepcionista.

Solución 1 - Transferencia al autoattendant

Es posible configurar a los llamadores que se transferirán al autoattendant después de que dejen un mensaje VM en vez al recepcionista/del operador. A tal efecto, complete estos pasos:

1. Vaya a la página del Cisco Unity Express GUI en **http:// < la dirección IP del Unity Express>/web**.
2. Cambie **número al operador del correo de voz > de CallHandling > del voicemail al número de autoattendant**, como se muestra.
3. Haga clic en Apply (Aplicar).



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

Esta configuración vuelve a los llamadores al menú principal del autoattendant después de que dejen un mensaje VM.

[Solución 2 - La llamada de la desconexión después del mensaje se deja](#)

En algunos casos, usted quiere desconectar a un llamador después de que se dejen los mensajes de voz, bastante que la transferencia del llamador al operador/al recepcionista.

[2.1 y 2.2 del Cisco Unity Express](#)

Algunas de las versiones anteriores del Cisco Unity Express, tales como 2.1 y 2.2, se diseñan específicamente para transferir al llamador. Esto permite que los llamadores hagan otras llamadas en el sistema sin la desconexión. De acuerdo con el diseño, transfieren a los llamadores siempre al operador/al recepcionista después de que dejen un mensaje VM y seleccionen la prioridad del mensaje. No pueden ser configurados para desconectar en el 2.1 y 2.2 del Cisco Unity Express.

Sin embargo, si usted no quisiera que transfirieran a los llamadores al operador, usted puede transferir al llamador al menú principal del autoattendant, según lo descrito en la [solución 1](#).

[Cisco Unity Express 2.3 y posterior](#)

En el Cisco Unity Express 2.3 y posterior, el diseño se modifica para habilitar a los llamadores que se desconectarán después de que dejen el correo de voz y señalen el mensaje por medio de una bandera como urgente. Para hacer esto, usted debe configurar un número nulo del operador del correo de voz (una cadena en blanco).

Complete estos pasos:

1. Vaya a la página del Cisco Unity Express GUI en **http:// < la dirección IP del Unity Express>/web**.
2. Bajo el **voicemail > manejo de llamadas**, ingrese una cadena nula como el **número del operador del voicemail**.

Usted puede también hacer esto del CLI con el ningún comando xxxx del teléfono del operador del voicemail.

[Problema 2 - Las llamadas transfieren para perjudicar el destino](#)

En el Cisco Unity Express, después de que se deje un mensaje de correo de voz, transfieren al llamador a un destino incorrecto. Este problema ocurre en el Cisco Unity Express 2.1.3.

[Situación](#)

1. Llamadas B.
2. B no contesta.
3. Hojas un mensaje de correo de voz en un buzón del Cisco Unity Express 2.1.3.
4. Prensas la clave de la libra (#) para más opciones. **Nota:** Los usuarios tienen la opción para enviar el mensaje con (1) normal o la prioridad del alto (2).
5. A decide a señalar el mensaje por medio de una bandera como prioritario y presiona 2.
6. **Se ha enviado** A oye una grabación que diga, **le agradece, su mensaje. Espere por favor mientras que se transfiera su llamada.** En este caso, el Cisco Unity Express se configura ya para transferir a los llamadores al número de autoattendant, ve la [solución 1](#). Pero A no se transfiere al autoattendant, en lugar A se transfiere al **zerooutnumber** configurado bajo el buzón en el cual A apenas dejada un mensaje de correo de voz.

Ésta es la conducta esperada en el Cisco Unity Express 2.1.3.

El **zerooutnumber** se diseña específicamente para, cuando el llamador está en el buzón y presiona 0, transferir el llamador al **zerooutnumber** que se configura en el buzón.

Nota: El zerooutnumber se configura para cada buzón

Se diseña el **número del operador del voicemail** para, cuando un llamador deja un correo de voz y selecciona la prioridad del mensaje, transferir el llamador al número que se configura global bajo **número del operador del voicemail > del manejo de llamadas > del voicemail**.

Pero, en el Cisco Unity Express 2.1.3, todos los llamadores, si zeroout de una caja de correo (prensa 0) o se transfieren después de que establezcan la prioridad del correo de voz (la prensa 1 o 2), se transfiere al zerooutnumber.

Este problema se repara en el Cisco Unity Express 2.3.1.

Solución - Cambie el Zerooutnumber

Para superar este problema en el Cisco Unity Express 2.1.3, configure el número que usted quiere ir a (el número AA en este caso) como el zerooutnumber bajo el buzón de correo voz. La misma configuración se puede también configurar a través del Cisco Unity Express GUI.

Complete estos pasos:

1. Vaya al **voicemail > a los buzones**.
2. Seleccione el buzón.
3. Ingrese el **cero hacia fuera (asistencia a operadores)** colocan, como se muestra.



Cisco CallManager Express

> Powered by Cisco IOS®

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

The screenshot displays the 'Mailbox Profile - abc' configuration window in the Cisco Unity Express administration interface. The window contains various settings for the mailbox profile, including:

- Description: (empty text field)
- Zero Out (Operator Assistance): (text field, highlighted with a red circle)
- Mailbox Size *: 21176 seconds
- Maximum Caller Message Size *: 60 seconds
- Message Expiry Time *: 30 days
- Play Tutorial: No (dropdown menu)
- Greeting type: Standard (dropdown menu)
- Enabled:
- Total Time used: 8
- Total messages: 3
- New messages: 3
- Saved messages: 0
- In use: No

A red asterisk indicates a mandatory field. The background shows a list of mailbox profiles with checkboxes for 'abc', 'def', 'GRD', 'kalyan', and 'paul'. To the right, a table displays mailbox profiles:

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

Rows per page: 10

Información Relacionada

- [Cisco Unity Express \(SEÑAL\)](#)
- [Configuración y Administración de Cisco Unity Express System Auto Attendant](#)
- [Transferencia un llamador directamente en una casilla de correo de Unity Express](#)
- [Soporte de tecnología de voz](#)
- [Soporte para productos de comunicaciones IP y por voz](#)
- [Bibliografía recomendada: Troubleshooting de Cisco IP Telephony](#)
- [Soporte Técnico - Cisco Systems](#)