

Cómo compartir una casilla de correo de voz de Cisco Unity entre dos o más teléfonos IP

Contenido

[Introducción](#)

[Antes de comenzar](#)

[Convenciones](#)

[prerrequisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Diagrama de la red](#)

[Opciones de configuración de Cisco Unity](#)

[Configuración de extensiones alternativas](#)

[Configurar la regla de ruteo de llamadas](#)

[Configuración de las opciones del CallManager de Cisco](#)

[Configuración de CallManager 3.1 de Cisco](#)

[Configuración de CallManager 3.2 y 3.3 de Cisco](#)

[Configuración de Cisco CallManager para una casilla de correo de voz compartida](#)

[Verificación](#)

[Troubleshooting](#)

[Acceso a la casilla de correo de voz desde el teléfono secundario](#)

[Las luces MWI no se activan.](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

Este documento contiene los pasos que debe seguir en la configuración para permitir que dos o más teléfonos IP compartan una sola casilla de mensajes de voz de Cisco Unity.

Esto puede ser útil para aquellas compañías que tienen operadores en ubicaciones múltiples que reciben llamadas para clientes y la compañía para la que trabajan quiere que cada operador pueda administrar el correo de voz para estas ubicaciones, desde una sola casilla de correo de voz.

También puede ser útil para un empleado que viaje a una o más ubicaciones y desee poder utilizar la misma casilla de mensajes de voz para la extensión en cada ubicación.

Esta configuración se puede lograr en una de dos maneras:

- [Configuración de Cisco Unity](#)
- [Configuración del CallManager de Cisco](#)

Si elige realizar cambios al sistema Cisco Unity, hay dos opciones disponibles:

- [Reglas de ruteo de llamadas \(disponibles en todas las versiones de Cisco Unity\)](#)
- [Utilización de la característica extensión alternativa \(disponible en Cisco Unity 3.0 y posteriores\).](#)

Vea la introducción al inicio de cada uno de las dos secciones para determinar el método más apropiado para su situación.

Nota: Si usted necesita tener indicadores de mensaje en espera (MWI) disponibles en los teléfonos, usted debe utilizar la característica de la [extensión alterna del Unity](#) disponible en 3.0 del Cisco Unity o más adelante. El procedimiento que se utiliza para configurar esta característica se describe a continuación.

[Antes de comenzar](#)

[Convenciones](#)

Para obtener más información sobre las convenciones del documento, consulte [Convenciones de Consejos Técnicos de Cisco](#).

[prerrequisitos](#)

Este documento asume que usted tiene un servidor funcional del Cisco Unity que ejecuta 2.4.6 o más adelante y un Cisco Callmanager server que ejecuta 3.1, 3.2, o 3.3. Además, debe tener al menos dos teléfonos de IP que estén registrados en el servidor de Cisco CallManager, a fin de completar los pasos en este documento. También se da por hecho que uno de los teléfonos ya tiene la capacidad para acceder a los servicios de correo de voz en el servidor Cisco Unity. Finalmente, el teléfono secundario ya debe ser capaz de iniciar una llamada al DN del primer puerto de correo de voz Unity. El objetivo de este documento es explicar cómo tener acceso de un segundo teléfono a la misma casilla de mensajes de voz. Para hacer así pues, es importante que estos requisitos previos están resueltos antes de que usted comience.

Este documento no incluye información sobre cómo usar espacios de búsqueda de llamada ni particiones. Si su sistema utiliza el Calling Search Spaces o las divisiones, usted necesitará hacer los ajustes a los pasos para hacer juego su entorno. Como una alternativa, se pueden extraer los teléfonos IP de sus particiones o espacios de búsqueda de llamada temporalmente, mientras se completan las tareas de este documento.

[Componentes Utilizados](#)

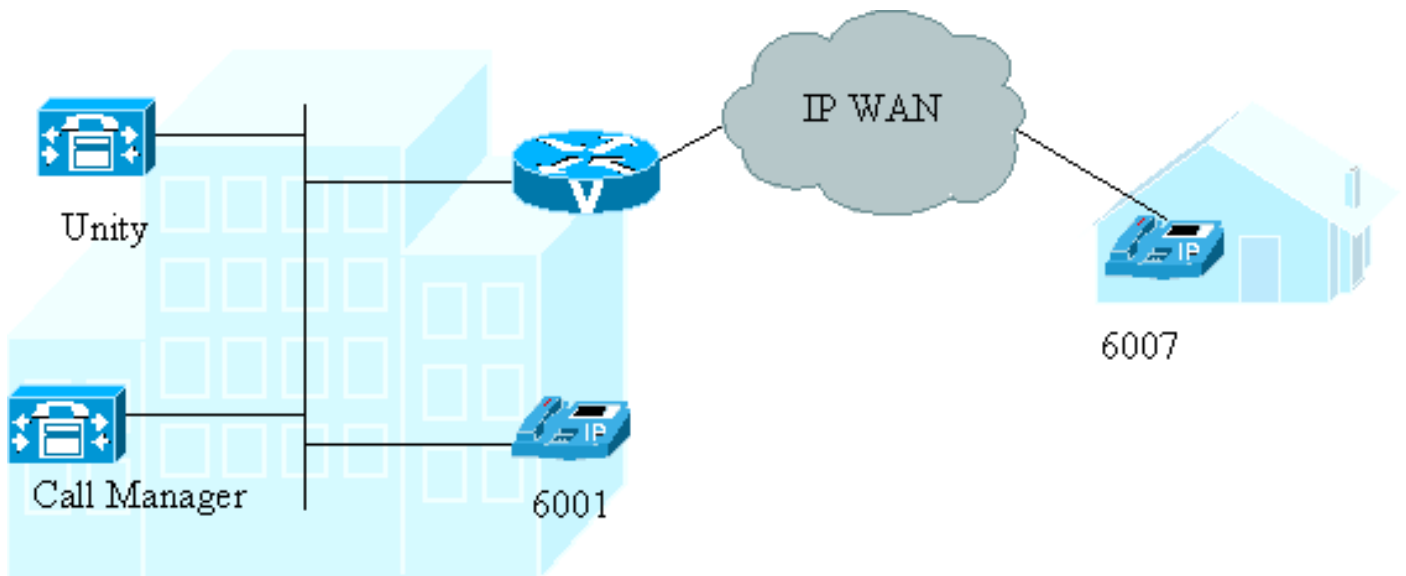
Esta configuración fue desarrollada y probada utilizando las versiones de software listadas a continuación.

- Cisco CallManager versión 3.1.(4b)
- Call Manager de Cisco versión 3.2(2c)
- Versión 3.1(5) de Cisco Unity 3.1(5)

La información que se presenta en este documento se originó a partir de dispositivos dentro de 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 un comando antes de ejecutarlo.

Diagrama de la red

Este documento utiliza la instalación de red que se muestra en el siguiente diagrama.



En esta situación, la misma persona usa ambos teléfonos. Los teléfonos comparten una casilla de mensajes de voz en común. El teléfono que tiene la extensión 6007 es el teléfono secundario.

Opciones de configuración de Cisco Unity

Cuando el Cisco CallManager adelanta una llamada al Cisco Unity el sistema Unity debe poder determinar del cual la extensión la llamada está viniendo para rutear la llamada al suscriptor se asoció a la extensión, o rutear la llamada directamente al buzón de correo voz del suscriptor, dependiendo de cómo se configura el sistema del Cisco Unity. Si el sistema Cisco Unity no reconoce el número de extensión del cual proviene la llamada, Cisco Unity enruta la llamada al saludo inicial, a menos que se lo haya configurado para hacer algo distinto de la conducta predeterminada.

Hay dos formas de configurar Cisco Unity de modo que dos o más teléfonos puedan compartir la misma casilla de mensajes de voz.

- [La primera alternativa es configurar la extensión alternativa en Cisco Unity para el suscriptor dueño de la casilla de correo de voz.](#) El método de extensión alternativa permite a los MWI trabajar para ambos teléfonos. Esto está disponible en las versiones de Cisco Unity 3.x y posteriores. Esta es la única opción en este documento que resultará en el funcionamiento de MWI para ambos teléfonos.
- [Lo segundo es configurar una Norma de ruteo de llamada.](#) Una regla de ruteo de llamadas puede ser definida que mira el número de interno de la llamada reenviada y lo rutea a un destino específico. En este caso, el Cisco Unity se configura para rutear cualquier llamada remitido al correo de voz de la extensión 6007 al buzón de correo voz para la extensión 6001. Esto puede realizarse con cualquier versión de Cisco Unity.

Configuración de extensiones alternativas

A partir de la versión 3.x de Cisco Unity, hay una función que permite múltiples números de

interno en una casilla de correo de voz. Se la conoce como la función de extensión alternativa.

Nota: Esta opción le permitirá a ambos teléfonos usar sus MWI.

1. Abra la página Web del Administrador del Sistema Unity.
2. Navegue hacia el perfil del suscriptor. Seleccione **Subscribers (Suscriptores) > Find and Select a Subscriber (Encuentre y seleccione un suscriptor) > Enter Subscriber Information (Ingrese la información del suscriptor)**, luego haga clic en **Find (Encontrar)** y en el nombre del Suscriptor correspondiente al suscriptor que posee el teléfono primario.
3. Cuando sube la página del suscriptor, seleccione la opción y el haga click en **Add** de las **extensiones alternas** Verá la siguiente área de entrada.

Robert Wright*

Alternate Extensions

Use alternate extensions to give subscribers an alias in the directory. Each subscriber can have up to nine alternate extensions. Alternate extensions must be unique.

Alternate Extensions

6007

Select All Clear All Delete Add

4. Ingrese un número de extensión alternativo (en este caso 6007) y haga clic en el icono **Save (Guardar)**.
5. Agregue la extensión MWI que se dará vuelta de esta Selección de menú seleccionando el **Subscribers (Suscriptores) > Messages (Mensajes) > Add (Agregar)** y haga clic la **salvaguardia**.Cualquier llamada reenviada del Cisco CallManager desde las extensiones 6001 ó 6007, será ruteada para esta casilla de correo de voz del suscriptor.Cuando se deja un mensaje, el MWI se enciende para ambas extensiones y se apaga cuando se recupera el correo de voz de cualquier teléfono.

Message Waiting Indicators (MWIs)

Use MWI for message notification Refresh status

Indicator Lamps: Off

MWI Extensions

Delete	Extension
<input type="checkbox"/>	6007
<input type="checkbox"/>	X

Select All Clear All Delete Add

[Configurar la regla de ruteo de llamadas](#)

Este método vuelve a rutear todas las llamadas que son reenviadas al sistema Cisco Unity de un teléfono secundario (extensión 6007) a un número de extensión del teléfono principal (6001).

Nota: Este método no activará la lámpara MWI en el teléfono secundario. Además la clave suave de los mensajes en el teléfono secundario no le enviará al buzón de correo voz para su cuenta directamente. Deberá presionar la tecla * para conectarse con su casilla de correo de voz.

Las llamadas se enrutan desde el teléfono secundario (6007) hacia Cisco Unity por cualquiera de las siguientes razones:

- La llamada no es contestada por un usuario en la extensión 6007.
- La extensión (6007) está ocupada.
- El interno (6007) se configura temporariamente para reenviar las llamadas al sistema de mensajes de voz de Cisco Unity.

1. Comience la página web del **Administrador del sistema Unity**.
2. Seleccione Call Management (Administración de llamadas) > Call Routing (Ruteo de llamadas) > Forwarded Calls (Llamadas reenviadas). **Nota:** La opción de llamadas reenviadas se requiere aquí porque la llamada se está remitiendo al sistema del Cisco Unity del Cisco CallManager en nombre del teléfono secundario (6007). Si también desea crear una regla para las llamadas que se realizan desde el sistema de unidad de Cisco desde un teléfono secundario, siga las instrucciones a continuación luego de seleccionar la opción Llamadas directas.
3. Cree una nueva regla de ruteo de llamadas seleccionando el icono +. Cambiar la configuración como se muestra a continuación: **Nombre de la regla** 6007-6001 **Estado:** Habilitado **Tipo de llamada:** Llamadas internas (en este caso, ambos teléfonos son parte del sistema telefónico interno de la empresa) **Estación de reenvío:** 6007 **Enviar la llamada a:** Suscriptor **Envíe saludo para:** Utilice su nombre del suscriptor aquí **Nota:** En este caso, Send to greeting for (Enviar saludo a) se utiliza en el campo Send call to (Enviar llamada a). Si usted selecciona la **transferencia de la tentativa para**, el Cisco Unity intenta transferir la llamada a la extensión del suscriptor basada en el comportamiento configurado en la opción de la transferencia de llamada en el perfil de usuario. Una explicación completa de las opciones disponibles para transferir llamadas con Cisco Unity se encuentra fuera del alcance de este documento. Consulte la Guía de Administración para obtener información sobre la versión de Cisco Unity que está utilizando.

Forwarded calls

Rule name: 6007-6001

Status: Enabled Disabled

Call type: Internal calls

Forwarding station: 6007

Dialed number (DNIS):

Calling number (ANI):

Schedule: Always

Language: Inherited

Send call to: Subscriber

Send to greeting for Robert Wright

Routing Table: Forwarded Calls

Rule	Status	Call Type	Forwarding Station	Dialed Number	Calling Number	Schedule	Send call to	Language
6007-6001	On	Internal calls	6007	Any	Any	Always	Send to greeting for Robert Wright	Inherited
Attempt Forward to Greeting	On	Both	Any	Any	Any	Always	Attempt Forward	Inherited
Default Call Handler	On	Both	Any	Any	Any	Always	Attempt transfer for Opening Greeting	Inherited

4. Haga clic en el icono Save (Guardar) para guardar sus cambios.

Cualquier llamada remitida al Cisco Unity de la extensión 6007 se debe ahora rutear al saludo para el suscriptor que posee la extensión 6001. La luz MWI en el teléfono que posee la extensión 6001 debe girarse cuando se deja un mensaje. La luz MWI en la extensión 6007 no será encendida. Si el usuario desea recuperar mensajes desde la extensión 6007, debe acceder al sistema Cisco Unity como usuario remoto.

Usted puede ver que esta regla fue diseñada específicamente para las llamadas que venían de la extensión 6007 que se enviará al saludo para la extensión 6001. Una más regla general puede ser creada si usted tiene números múltiples que usted pueda querer para enviar a la extensión 6001. Por ejemplo, si se remitieran todas las Extensiones a partir de la 6002-6009 al buzón de correo voz para la extensión 6001, la estación de la expedición se podría definir como 600*. Sin embargo, si posee extensiones con diferentes prefijos, tales como 6007, 7142 y 8006 que desea compartir la misma casilla de mensajes de voz para la extensión de la casilla de mensajes de voz 6001, deberá configurar tres reglas separadas de ruteo, una para cada extensión. Por lo tanto, este método puede no ser práctico para una configuración determinada si usted tiene muchos suscriptores que tengan extensiones múltiples.

[Configuración de las opciones del CallManager de Cisco](#)

Si decidió que prefiere configurar Cisco CallManager para que permita que varios teléfonos compartan la misma casilla de correo de voz, existen dos opciones, según la versión de Cisco CallManager que utiliza.

Cuando Cisco CallManager reenvía una llamada a Cisco Unity, el sistema Cisco Unity debe poder determinar de qué extensión proviene la llamada para rutear la llamada al suscriptor asociado con la extensión, o rutear la llamada directamente a la casilla de correo de voz del suscriptor, según

cómo esté configurado el sistema Cisco Unity. Cuando el sistema Cisco Unity no puede determinar la extensión desde la que una llamada está siendo reenviada, o cuando una llamada llega desde un número de extensión no asociado a un suscriptor, Cisco Unity enruta la llamada al Saludo inicial, a menos que haya sido configurado para hacer algo diferente al comportamiento predeterminado. Esta sección describe cómo configurar el CallManager de Cisco para decirle al sistema Cisco Unity el número que se está utilizando para acceder a la casilla de correo de voz de un suscriptor.

- [Configuración de CallManager 3.1 de Cisco](#)
- [Configuración de CallManager 3.2 y 3.3 de Cisco](#)

Configuración de CallManager 3.1 de Cisco

En esta configuración, el teléfono secundario está asignado a la casilla de mensajes de voz del teléfono primario. Esta configuración no activa la lámpara MWI en el teléfono secundario.

1. Ponga la configuración del correo de voz para el teléfono primario seleccionando el **Device (Dispositivo) > Phone (Teléfono) > Find Phone (Buscar teléfono)**, haga clic en su teléfono primario, y después haga clic en el número de directorio. En este caso **6001**. En este momento, debe ver un parámetro denominado Casilla de correo de voz. Aquí debe ingresarse la extensión desde donde se reenvía la llamada que desea informar a Cisco Unity. En el siguiente ejemplo, verá que el Número del directorio es 6001 y que la Casilla de correo de voz ha sido seleccionada para el mismo Número de directorio. Cuando la llamada se reenvía a Cisco Unity, se envía a la casilla de mensajes de voz para la extensión

Devices using this Directory Number

SEP000427E6A198 (Line 1)

Directory Number: 6001 (PAManagedEmployee)
Status: Ready

Update Delete Restart Devices Cancel Changes

Directory Number

Directory Number* 6001

Partition PAManagedEmployee

Directory Number Settings

Voice Message Box 6001

Calling Search Space < None >

User Hold Audio Source < None >

Network Hold Audio Source < None >

Call Waiting Default

6001.

N

Nota: Usted debe también configurar las entradas del **Forward No Answer** y del **Forward Busy** para señalar al número de directorio asignado al primer puerto de correo de voz del Cisco Unity. Esto no se muestra en la imagen anterior. Cuando ingresa una llamada en el teléfono y no se la responde, el CallManager de Cisco reenvía la llamada a Cisco Unity debido a que el número de directorio del sistema Unity fue ingresado en los campos Forward No Answer (No reenviar respuesta) y Forward Busy (Reenviar señal de ocupado). Cisco CallManager indicará que la llamada es para la casilla de correo de voz 6001 en base al valor ingresado en el campo de la casilla del mensaje de voz.

2. Haga clic en **Update** (Actualizar).
3. Ponga la configuración del correo de voz para el teléfono primario seleccionando el **Device (Dispositivo) > Phone (Teléfono) > Find Phone (Buscar teléfono)**, haga clic en su teléfono secundario, y después haga clic en el número de directorio. En este caso **6007**. En este momento usted debe ver un campo llamado buzón de correo voz. Aquí debe ingresarse la

extensión desde donde se reenvía la llamada que desea informar a Cisco Unity. En el ejemplo abajo, el número de directorio es 6001 y el buzón de correo voz se fija a 6001. Cuando la llamada se reenvía a Cisco Unity, se envía a la casilla de mensajes de voz para la extensión

Devices using this Directory Number
SEP003094C40403 (Line 1)

Directory Number: 6007 (Employee)
Status: Ready
Update Delete Restart Devices Cancel Changes

Directory Number
Directory Number* 6007
Partition Employee

Directory Number Settings
Voice Message Box 6001
Calling Search Space < None >
User Hold Audio Source < None >
Network Hold Audio Source < None >
Call Waiting Default

6001.

N

Nota: Usted debe también configurar las entradas del **Forward No Answer** y del **Forward Busy** para señalar al número de directorio asignado al primer puerto de correo de voz del Cisco Unity. Esto no se muestra en la imagen anterior. Cuando ingresa una llamada en el teléfono y no se la responde, el CallManager de Cisco reenvía la llamada a Cisco Unity debido a que el número de directorio del sistema Unity fue ingresado en los campos Forward No Answer (No reenviar respuesta) y Forward Busy (Reenviar señal de ocupado). El Cisco CallManager indica que la llamada está para el buzón de correo voz 6001 basado en el valor ingresado en el campo de la Casilla de mensajes de voz.

- Haga clic en **Update** (Actualizar). Las llamadas que se realizan al teléfono secundario (6007) y que no se responden se deben reenviar a la casilla de correo de voz del suscriptor correspondiente al teléfono principal. El botón de mensajes en el teléfono secundario debe llevar al usuario directamente al mensaje de solicitud de inicio de sesión de Cisco Unity para la casilla de mensajes de voz para la extensión 6001.

[Configuración de CallManager 3.2 y 3.3 de Cisco](#)

En el Cisco CallManager 3.1 la configuración del correo de voz para el botón Messages Button era un Parámetro global. Esto significaba que todos los teléfonos registrados en un servidor o agrupamiento Cisco CallManager 3.1 debían utilizar el mismo sistema de Correo de voz. Los números de directorio MWI también eran parámetros globales. Como se muestra en la sección anterior, las extensiones de la casilla de mensajes de voz (casilla de correo) se asignaron a los números de directorio para cada teléfono.

Las versiones 3.2 y 3.3 de CallManager de Cisco no tienen configuración de correo de voz como en el CallManager 3.1 de Cisco. Por su parte, Cisco CallManager 3.2 y 3.3 utilizan un perfil de correo de voz junto con un piloto de correo de voz para rutear llamadas hacia sistemas de correo de voz. Esto permite que el servidor del CallManager soporte la Conectividad a más de un en un momento del sistema de correo de voz. Estas configuraciones, así como las configuraciones del MWI, se pueden ahora poner en una combinación de divisiones y de Calling Search Spaces para soportar más Configuraciones complejas.

Configurar dos teléfonos para compartir un buzón de correo voz común usando el Cisco CallManager 3.1 era muy fácil. Configurar dos teléfonos para compartir un buzón de correo voz

común usando el Cisco CallManager 3.2 o 3.3 en la mano es mucho más complejo. Requiere una planificación mucho mayor para lograr que funcione. Los entornos de CallManager que utilizan las divisiones y el Calling Search Spaces agregan aún más complejidad. A fin de mantener este ejemplo tan sencillo como sea posible, no se configurarán particiones ni espacios de búsqueda de llamadas. Además, la configuración predeterminada para acceder al sistema de correo de voz de Cisco Unity se utilizará donde sea posible.

Este documento no tiene como objetivo ser un recurso para explicar cómo se configuran todos los parámetros de correo de voz nuevos en Cisco CallManager 3.2 y 3.3. Sin embargo, para ayudarle a completar esta tarea con éxito, se proporciona una introducción abreviada a estas nuevas funciones. Para obtener más información acerca de este tema, consulte la Guía del Administración de CallManager de Cisco correspondiente a la versión que está utilizando.

- [Número de directorio de teléfono del IP](#)
- [Perfil del correo de voz](#)
- [Piloto de correo de voz](#)
- [Número de directorio de puerto de correo de voz](#)

IP Phone DN → Voice Mail Profile → Voice Mail Pilot → Voice Mail Port DN

[Número de directorio de teléfono del IP](#)

Observe los campos nuevos en Directory Number Settings (Configuración del número del directorio) y en las áreas Call Forward (Reenvío de llamadas) y Pickup Settings (Configuración de atención).

Directory Number Configuration [Configure Device \(SEP0002FD38A4FD\)](#)

Devices using this Directory Number
SEP0002FD38A4FD (Line 1)

Directory Number: 6001
Status: Ready
Update Delete Reset Devices Cancel Changes

Directory Number

Directory Number* 6001
Partition <None >

Directory Number Settings

Voice Mail Profile <None >
(Choose <None> to use default)

Calling Search Space <None >
User Hold Audio Source <None >
Network Hold Audio Source <None >
Call Waiting Default
Auto Answer Auto Answer Off

Call Forward and Pickup Settings

	Voice Mail	Destination	Calling Search Space
Forward All	<input type="checkbox"/>		<None >
Forward Busy	<input checked="" type="checkbox"/>		<None >
Forward No Answer	<input checked="" type="checkbox"/>		<None >

Call Pickup Group <None >

[Perfil del correo de voz](#)

La configuración del Perfil de correo de voz está asociada con un número de Piloto de correo de voz. En el ejemplo para el [correo de voz piloto](#) mostrado abajo, la opción para hacerle al correo de voz piloto predeterminado para este sistema se selecciona. Por lo tanto no es necesario seleccionar el número específico del correo de voz piloto que se configura (8500 en este caso) para establecer esta relación. Como puede ver a continuación, la opción <Ninguno> está seleccionada como indica el texto que sigue a este parámetro.

The screenshot shows the 'Voice Mail Profile Configuration' page in Cisco CallManager Administration. The page title is 'Voice Mail Profile Configuration' and the profile name is 'VoiceMail'. The status is 'Ready'. There are buttons for 'Copy', 'Update', 'Delete', 'Restart Devices', and 'Cancel Changes'. The 'Voice Mail Profile Name*' field contains 'VoiceMail' and the 'Description' field contains 'VoiceMail'. The 'Voice Mail Pilot **' field is a dropdown menu with '<None >' selected, and it is highlighted with a red box. Below it, the 'Voice Mail Box Mask' field is empty. There is a checkbox 'Make this the default Voice Mail Profile for the system' which is checked. A note at the bottom states: '* indicates required item' and '** The Voice Mail Pilot is comprised of the Voice Mail Pilot Number and it's corresponding Calling Search Space Name (<Voice Mail Pilot Number>/<Calling Search Space>).'

[Piloto de correo de voz](#)

En el Cisco CallManager 3.2 y 3.3, los números de directorio del correo de voz piloto se pueden poner en un Calling Search Space. En el ejemplo siguiente, el número de directorio piloto (8500) no ha sido colocado en un espacio de búsqueda de llamadas. Este piloto de Correo de voz se ha configurado como el Número de directorio piloto predeterminado para este sistema.

The screenshot shows the 'Voice Mail Pilot Configuration' page in Cisco CallManager Administration. The page title is 'Voice Mail Pilot Configuration' and the pilot number is '8500/<None >'. The status is 'Ready'. There are buttons for 'Update', 'Delete', 'Reset Devices', and 'Cancel Changes'. The 'Voice Mail Pilot Number' field contains '8500' and is highlighted with a red box. The 'Description' field contains 'Unity VM' and the 'Calling Search Space' field is a dropdown menu with '<None >' selected. There is a checkbox 'Make this the default Voice Mail Pilot for the system' which is checked and highlighted with a red box. A note at the bottom states: '* indicates required item'.

[Número de directorio de puerto de correo de voz](#)

Esto no ha cambiado desde Cisco CallManager 3.1. Esta pantalla se muestra aquí para ilustrar la relación completa entre estas configuraciones.

Nota: El número de directorio (8500) es el mismo número que se ingresó antes como el número del piloto de correo de voz.

Cisco Voice Mail Port Configuration Cisco Voice Mail Port Wizard

Cisco Voice Mail Ports
<Add a New Port>
Unity-PRI-VI1
Unity-PRI-VI2
Unity-PRI-VI3
Unity-PRI-VI4
Unity-Sec-VI1
Unity-Sec-VI2
Unity-Sec-VI3
Unity-Sec-VI4

Cisco Voice Mail Port: Unity-PRI-VI1 (Unity Primary Ports)
Registration: Unknown
IP Address:
Status: Ready
Copy Update Delete Cancel Changes

Device Information

Port Name* Unity-PRI-VI1
Description Unity Primary Ports
Device Pool* Default (View details)
Calling Search Space <None >
Location <None >

Directory Number Information

Directory Number* 8500
Partition <None >
Calling Search Space <None >
Display Voicemail

Call Forwarding Information

	Destination	Calling Search Space
Forward All		<None >
Forward Busy	8501	<None >
Forward No Answer	8501	<None >

El método para configurar MWIs en el Cisco CallManager 3.2 y 3.3 ha cambiado también. Los números de directorio MWI On y Off ahora pueden incluir Partitions (Particiones) y Calling Search Spaces (Espacios de búsqueda de llamada).

[MWI encendido](#)

System Route Plan Service Feature Device User Application Help

Cisco CallManager Administration
For Cisco IP Telephony Solutions

CISCO SYSTEMS

Message Waiting Configuration

Message Waiting Directory Numbers

<Add a New Directory Number>

- 1234/<None >
- 4321/<None >

Directory Number : 1234
Status: Ready

Update Delete Cancel Changes

Directory Number* 1234

Message Waiting Indicator On Off

Partition <None >

Calling Search Space <None >

* indicates required item

[MWI desactivado](#)

System Route Plan Service Feature Device User Application Help

Cisco CallManager Administration
For Cisco IP Telephony Solutions

CISCO SYSTEMS

Message Waiting Configuration

Message Waiting Directory Numbers

<Add a New Directory Number>

- 1234/<None >
- 4321/<None >

Directory Number : 4321
Status: Ready

Update Delete Cancel Changes

Directory Number* 4321

Message Waiting Indicator On Off

Partition <None >

Calling Search Space <None >

* indicates required item

[Configuración de Cisco CallManager para una casilla de correo de voz compartida](#)

El Cisco CallManager 3.2 y 3.3 envía el número de directorio para la extensión que el usuario llamó el sistema de correo de voz como de la extensión de buzón de correo voz. Por ejemplo, si el teléfono primario (6001) se utiliza para llamar el sistema del Cisco Unity, el Cisco CallManager indica que la extensión del suscriptor es 6001.

Si el administrador de sistema quiere enviar un diverso número al sistema del Cisco Unity, por ejemplo cuando el teléfono secundario (6007) está transmitiendo a una llamada el correo de voz, pueden configurar una máscara en el perfil del correo de voz al cual el teléfono ha asignado para cambiar el número a 6001. En el ejemplo abajo, la máscara es 6001. Todavía fijan al piloto del correo de The Voice para ser el valor por defecto, que en este caso señala al puerto de correo de voz con el número de directorio 8500.

1. Agregue el nuevo perfil de correo de voz para el teléfono secundario seleccionando Feature (Función) > Voice Mail (Correo de voz) > Voice Mail Profile (Perfil de correo de voz) > Add a New Voice Mail Profile (Agregar un perfil de correo de voz nuevo).

2. Cambiar la configuración como se muestra a continuación:**Nombre del perfil del correo de voz:** Ingrese un nombre abreviado para este perfil.**Descripción:** Proporcione un nombre descriptivo para este perfil. En este caso, 6007-6001.**Piloto del correo de voz:** Seleccione la entrada apropiada. En este caso <None> es seleccionado como el valor predeterminado.**Máscara de casilla de correo de voz:** Ingrese una máscara que traduzca el número de directorio original pedido. En este caso 6001.**Precaución:** No configure este perfil como perfil de correo de voz predeterminado para este sistema, a menos que desee que cada teléfono utilice el perfil de correo de voz predeterminado para compartir la misma casilla de correo de

Voice Mail Profile Configuration

[Add a New Voice Mail Profile](#)
[Back to Find/List Voice Mail Profiles](#)

Voice Mail Profile: New
Status: Ready

Voice Mail Profile Name*

Description

Voice Mail Pilot ** (Choose <None> to use default)

Voice Mail Box Mask

Make this the default Voice Mail Profile for the system

* indicates required item

** The Voice Mail Pilot is comprised of the Voice Mail Pilot Number and it's corresponding Calling Search Space Name (<Voice Mail Pilot Number>/<Calling Search Space>).

voz.

3. Haga clic en **Insert**. Con el propósito de este ejemplo, esta regla se describe como solamente siendo aplicable al número de directorio 6007. En realidad, esta regla funciona para cualquier número de directorio de cuatro dígitos. Todos los números de directorio de cuatro cifras que se han configurado con este perfil del correo de voz se envían al buzón de correo voz para la extensión 6001. Por ejemplo, los números de directorio 3452, 8764, y 6234 son todos substituidos por 6001 cuando esta regla es aplicada antes de remitir la llamada al correo de voz piloto predeterminado.
4. Ingrese los valores de configuración del correo de voz para el teléfono principal seleccionando Device (Dispositivo) > Phone (Teléfono) > Find Phone (Detectar teléfono), haga clic en su teléfono principal y, a continuación, en el número de directorio. En este caso 6001.
5. Cambiar la configuración como se muestra a continuación:**Perfil del correo de voz:** Seleccione el perfil de correo de voz apropiado. En este caso <None> es seleccionado como el valor predeterminado.**Forward Busy:** [x]**No enviar respuesta:**

Directory Number Configuration

[Configure Device \(SEP0002FD3BA4FD\)](#)

Devices using this Directory Number
SEP0002FD3BA4FD (Line 1)

Directory Number: 6001
Status: Ready

Directory Number

Directory Number*
Partition

Directory Number Settings

Voice Mail Profile
(Choose <None> to use default)

Calling Search Space
User Hold Audio Source
Network Hold Audio Source
Call Waiting
Auto Answer

Call Forward and Pickup Settings

	Voice Mail	Destination	Calling Search Space
Forward All	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="<None >"/>
Forward Busy	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="<None >"/>
Forward No Answer	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="<None >"/>

Call Pickup Group

[x]

- Haga clic en **Update** (Actualizar).
- Ponga la configuración del correo de voz para el teléfono secundario seleccionando el **Device (Dispositivo) > Phone (Teléfono) > Find Phone (Buscar teléfono)**, haga clic en su teléfono secundario, y después haga clic en el número de directorio. En este caso **6007**.
- Cambiar la configuración como se muestra a continuación:**Perfil del correo de voz:** Seleccione el perfil de correo de voz apropiado. En este caso, <6007-6001> está seleccionado porque se creó para este fin.**Forward Busy:** [x]**No enviar respuesta:**

Directory Number Configuration

Configure Device (SEP003094C25D4E)

Devices using this Directory Number

SEP003094C25D4E
7900 (Line 1)

Directory Number: 6007

Status: Update completed

Directory Number

Directory Number*

Partition

Directory Number Settings

Voice Mail Profile
(Choose <None> to use default)

Calling Search Space

User Hold Audio Source

Network Hold Audio Source

Call Waiting

Auto Answer

Call Forward and Pickup Settings

	Voice Mail	Destination	Calling Search Space
Forward All	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="<None >"/>
Forward Busy	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="<None >"/>
Forward No Answer	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="<None >"/>

Call Pickup Group

[x]

- Haga clic en **Update** (Actualizar). Las llamadas que se realizan al teléfono secundario (6007) y que no se responden se deben reenviar a la casilla de correo de voz del suscriptor correspondiente al teléfono principal. El botón de mensajes en el teléfono secundario debe llevar al usuario directamente al mensaje de solicitud de inicio de sesión de Cisco Unity para la casilla de mensajes de voz para la extensión 6001.

Verificación

El procedimiento de verificación es lo mismo para todas las opciones en este documento. Usted debe poder poner las llamadas al teléfono secundario y hacerlas remitir al buzón de correo voz del teléfono primario si la llamada no se contesta. La opción de las extensiones alternas del Unity tiene un paso de verificación adicional en que las luces MWI en ambos teléfonos deben ser encendidas si hay el esperar del mensaje.

Troubleshooting

Acceso a la casilla de correo de voz desde el teléfono secundario

Su configuración original incluía un teléfono (teléfono primario) que ya tenía acceso a los servicios de correo de voz. Además, su teléfono secundario debe haber sido capaz de iniciar una llamada al servidor del Cisco Unity. Por lo tanto, el único problema que usted debe encontrar es la capacidad del servidor del Cisco Unity de reconocer que la llamada del teléfono secundario se debe rutear al buzón de correo voz del teléfono primario.

- Verifique los pasos para la configuración como está previsto.

- Use las utilidades de rastreo de Cisco CallManager para determinar el comportamiento exhibido por el teléfono secundario cuando intenta reenviar una llamada al servidor Cisco Unity. Particularmente, busque un evento que pudo alterar el número de la parte llamadora.
- No configure la opción Cisco Unity que originalmente configuró (Norma de Extensión alterna o de Ruteo de Llamada). Después cree a un nuevo suscriptor, asigne la extensión del teléfono secundario al suscriptor, y llame el servidor del Cisco Unity del teléfono secundario. Su llamada se debe rutear al buzón de correo voz para el suscriptor que usted creó. De no ser así, podría tener un problema de transformación de parte llamadora de CallManager. Otra posibilidad es que cuente con una regla de ruteo de llamada de Unity que esté controlando la llamada entrante. Tendrá que determinar por qué Cisco Unity no puede rutear las llamadas desde el teléfono secundario a su casilla de mensajes de voz y solucionar el problema antes de que pueda configurar el teléfono secundario para compartir la casilla de correo de voz con el teléfono primario.

[Las luces MWI no se activan.](#)

Vea los documentos enumerados en la sección de información relacionada abajo para la ayuda en los problemas del troubleshooting con MWIs.

Nota: La opción extensión alternativa de Unity es la única opción en este documento que debería permitir que ambos teléfonos usaran sus MWI mientras comparten una casilla de correo de voz común.

[Información Relacionada](#)

- [Guías de Troubleshooting del Cisco Unity](#)
- [Cisco CallManager - Configuración del perfil de correo de voz](#)
- [Cisco CallManager - Configuración del correo de voz piloto de Cisco](#)
- [Soporte de tecnología de voz](#)
- [Soporte para productos de comunicaciones IP y por voz](#)
- [Troubleshooting de Cisco IP Telephony](#)
- [Soporte Técnico - Cisco Systems](#)