

Traitement du transfert de message vocal par Unity Express

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Problème 1 - Les appels transfèrent vers la réception](#)

[Scénario](#)

[Solution 1 - Transfert à l'AutoAttendant](#)

[Solution 2 - L'appel de débranchement après message est laissé](#)

[Problème 2 - Les appels transfèrent pour faire du tort la destination](#)

[Scénario](#)

[Solution - Changez le Zerooutnumber](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Ce document explique certains des problèmes que les utilisateurs sont susceptibles de faire face après qu'ils laissent avec succès un message de la messagerie vocale (VM) dans le Cisco Unity Express. Ce document explique également le comportement de transfert du Cisco Unity Express après qu'un utilisateur laisse avec succès un message VM.

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco recommande que vous ayez la connaissance du Cisco Unity Express.

Composants utilisés

Les informations dans ce document sont basées sur ces versions de Cisco Unity Express :

- 2.1
- 2.2
- 2.3

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont

démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

Conventions

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

Problème 1 - Les appels transfèrent vers la réception

Dans le Cisco Unity Express, après qu'un message vocal soit laissé, l'appelant est transféré vers le réceptionniste/opérateur.

Scénario

1. Appels B.
2. B ne répond pas.
3. Feuilles un message vocal dans la boîte aux lettres de Cisco Unity Express.
4. Appuie sur la clé de dièse (#) pour plus d'options. **Note:** Les utilisateurs ont le choix pour envoyer le message avec la normale (1) ou la priorité de la haute (2).
5. A décide de signaler le message comme haute priorité et appuie sur 2.
6. A entend un enregistrement qui indique, **merci, votre message a été envoyé. Attendez s'il vous plaît tandis que votre appel est transféré.**
7. L'appel transféré à l'opérateur/au réceptionniste.

Solution 1 - Transfert à l'AutoAttendant

Il est possible de configurer des appelants à transférer vers l'AutoAttendant après qu'ils laissent un message VM au lieu derrière le réceptionniste/de opérateur. Pour ce faire, suivez ces étapes :

1. Attaquez-vous à la page GUI de Cisco Unity Express à **http:// < à l'adresse IP de l'Unity Express>/web**.
2. **Nombre** changez de **messagerie vocale > de CallHandling > de messagerie vocale opérateur** au nombre d'AutoAttendant, comme affiché.
3. Cliquez sur **Apply**. Cette configuration retourne des appelants au menu principal d'AutoAttendant après qu'ils laissent un message VM.

Solution 2 - L'appel de débranchement après message est laissé

Dans certains cas, vous voulez déconnecter un appelant après qu'un message vocal soit laissé, plutôt que virent l'appelant sur l'opérateur/réceptionniste.

Cisco Unity Express 2.1 et 2.2

Certaines des versions antérieures du Cisco Unity Express, telles que 2.1 et 2.2, sont spécifiquement conçues pour transférer l'appelant. Ceci permet à des appelants pour faire d'autres appels sur le système sans déconnexion. Basé sur la conception, les appelants sont toujours transférés vers l'opérateur/réceptionniste après qu'ils laissent un message VM et

sélectionnent la priorité du message. Ils ne peuvent pas être configurés pour déconnecter dans le Cisco Unity Express 2.1 et 2.2.

Cependant, si vous ne voulez pas que les appelants soient transférés vers l'opérateur, vous pouvez transférer l'appelant vers le menu principal d'AutoAttendant, comme décrit

Cisco Unity Express 2.3 et plus tard

Dans le Cisco Unity Express 2.3 et plus tard, la conception est modifiée afin de permettre aux appelants d'être déconnectée après qu'ils laissent la messagerie vocale et signalent le message comme urgent. Afin de faire ceci, vous devez configurer un nombre nul d'opérateur de messagerie vocale (une chaîne vide).

Procédez comme suit :

1. Attaquez-vous à la page GUI de Cisco Unity Express à **http:// < à l'adresse IP de l'Unity Express>/web**.
2. Sous la **messagerie vocale > la gestion des appels**, écrivez une chaîne null comme **nombre d'opérateur de messagerie vocale**.

Vous pouvez également faire ceci du CLI avec l'aucune commande du téléphone xxxx d'opérateur de messagerie vocale.

Problème 2 - Les appels transfèrent pour faire du tort la destination

Dans le Cisco Unity Express, après qu'un message vocal soit laissé, l'appelant est transféré vers une destination incorrecte. Ce problème se pose dans le Cisco Unity Express 2.1.3.

Scénario

1. Appels B.
2. B ne répond pas.
3. Feuilles un message vocal dans une boîte aux lettres du Cisco Unity Express 2.1.3.
4. Presses la clé de dièse (#) pour plus d'options.**Note:** Les utilisateurs ont le choix pour envoyer le message avec la normale (1) ou la priorité de la haute (2).
5. A décide de signaler le message comme haute priorité et appuie sur 2.
6. A entend un enregistrement qui indique, **merci, votre message a été envoyé. Attendez s'il vous plaît tandis que votre appel est transféré.**Dans ce cas, le Cisco Unity Express est déjà configuré pour transférer les appelants vers le nombre d'AutoAttendant, voit la [solution 1](#).Mais A n'est pas transféré vers l'AutoAttendant, au lieu de cela A est transféré vers le **zerooutnumber** configuré sous la boîte aux lettres dans laquelle A a juste laissé un message vocal.

C'est le comportement prévu dans le Cisco Unity Express 2.1.3.

Le **zerooutnumber** est conçu spécifiquement de sorte que, quand l'appelant est dans la boîte aux lettres et appuie sur 0, l'appelant soit transféré vers le **zerooutnumber** qui est configuré sur la boîte aux lettres.

Note: Le zerooutnumber est configuré pour chaque boîte aux lettres

Le nombre d'opérateur de messagerie vocale est conçu de sorte que, quand un appelant laisse une messagerie vocale et sélectionne la priorité du message, l'appelant soit transféré vers le nombre qui est configuré globalement **nombre sous de messagerie vocale > de gestion des appels > de messagerie vocale opérateur**.

Mais, dans le Cisco Unity Express 2.1.3, tous les appelants, s'ils zeroout d'une boîte aux lettres (presse 0) ou sont transférés après qu'ils fixent la priorité de la messagerie vocale (la presse 1 ou 2), sont transférées vers le zerooutnumber.

Ce problème est réparé dans le Cisco Unity Express 2.3.1.

[Solution - Changez le Zerooutnumber](#)

Afin de surmonter ce problème dans le Cisco Unity Express 2.1.3, configurez le nombre que vous voulez aller à (le nombre aa dans ce cas) comme zerooutnumber sous la boîte vocale. La même configuration peut également être configurée par le GUI de Cisco Unity Express.

Procédez comme suit :

1. Allez à la **messagerie vocale > aux boîtes aux lettres**.
2. Sélectionnez la boîte aux lettres.
3. Écrivez le **zéro (assistance d'opérateur)** mettent en place, comme affiché.

[Informations connexes](#)

- [Cisco Unity Express \(CUE\)](#)
- [Configurer et gérer la réception automatique du système Cisco Unity Express](#)
- [Transférer directement un appelant dans une boîte aux lettres Unity Express](#)
- [Assistance technique concernant la technologie vocale](#)
- [Support produit pour Voix et Communications IP](#)
- [Lecture recommandée : Dépannage des problèmes de téléphonie IP Cisco](#)
- [Support technique - Cisco Systems](#)