

O Call Forward No Answer do CallManager falha devido à alteração de nome da separação

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Informações de Apoio](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introdução](#)

Este documento descreve uma razão pela qual o Call Forward No Answer (CFNA) não trabalha e fornece uma solução em um ambiente do CallManager da Cisco.

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

A Cisco recomenda ter conhecimento deste tópico:

- Cisco CallManager

[Componentes Utilizados](#)

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- Cisco CallManager versão 4.x

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

[Convenções](#)

Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco](#) para obter mais informações sobre convenções de documentos.

Informações de Apoio

Uma separação compreende um grupo lógico dos números de diretório (DN) e das rotas padrão com características de alcançabilidade similares. Os dispositivos como DN e rotas padrão estão tipicamente nas separações. Estas são as entidades que são associadas com os DN que os usuários discam. Para a simplicidade, os nomes da separação refletem geralmente suas características, tais como "LALongDistancePT," "LA911PT," e assim por diante. Quando um DN ou uma rota padrão são colocados em uma determinada separação, esta ação cria uma regra que especifique que dispositivos podem chamar essa lista do dispositivo ou da rota.

Problema

Se ninguém está disponível para responder ao telefone quando um atendimento entra, o telefone soa até que o chamador pendure acima. O CallManager da Cisco não transfere o atendimento ao correio de voz do Cisco Unity. Parece que a comunicação entre o CallManager da Cisco e o Cisco Unity é quebrada.

[Figura 1](#) mostra uma possível configuração. "1000" na cobertura/campo de destino representa o correio de voz piloto do Cisco Unity como a seta A na [figura 1](#) mostra.

Figura 1 – O atendimento envia a configuração

	Voice Mail	Coverage/ Destination	Calling Search Space
Forward All	<input type="checkbox"/>	1000	< None >
Forward Busy Internal	<input type="checkbox"/>		< None >
Forward Busy External	<input type="checkbox"/>		< None >
Forward No Answer Internal	<input type="checkbox"/>		< None >
Forward No Answer External	<input type="checkbox"/>		< None >
Forward No Coverage Internal	<input type="checkbox"/>		< None >
Forward No Coverage External	<input type="checkbox"/>		< None >
Forward On Failure Ext/Int	<input type="checkbox"/>		< None >
No Answer Ring Duration		(seconds)	
Call Pickup Group		< None > (View Details)	

Solução

A causa de raiz da edição é a alteração de nome da separação. Faz com que o gerente dianteiro saia da sincronização e do encaminhamento de chamada a falhar. O CFNA cessa de trabalhar para todas as linhas nessa separação se você muda o nome da separação no CallManager da

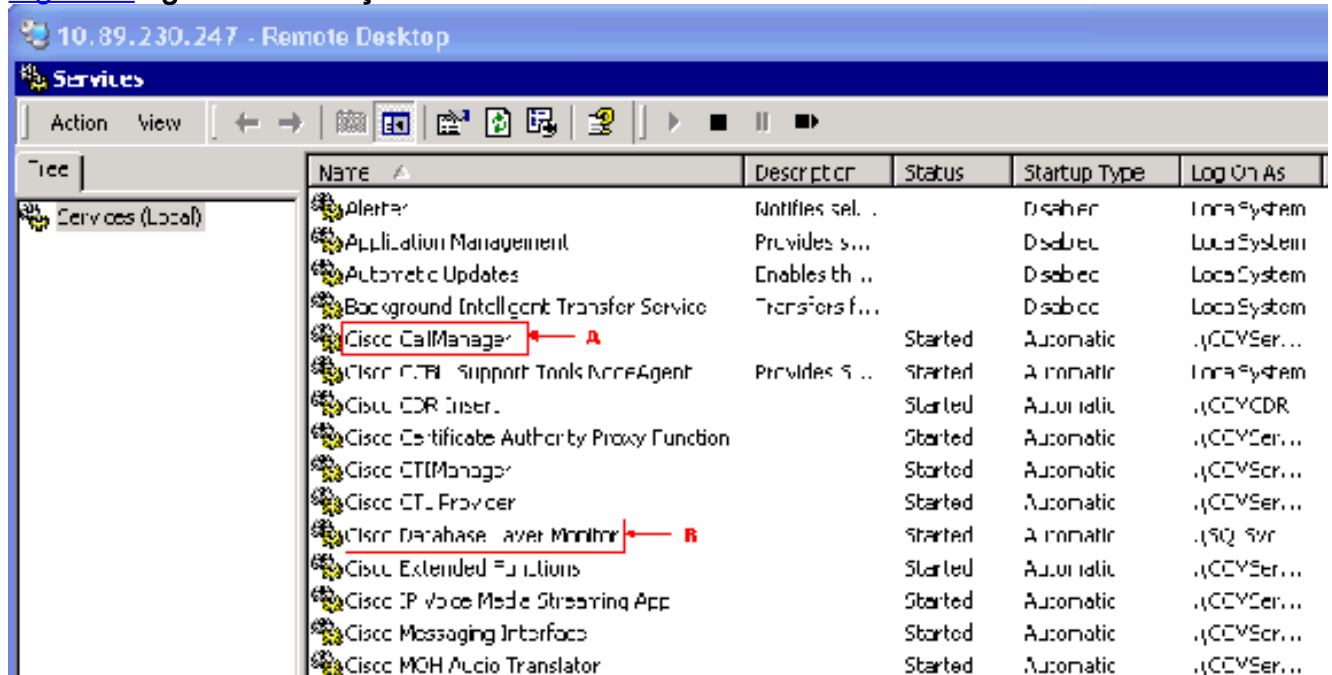
Cisco 4.x.

Depois que você muda o nome da separação, você deve reiniciar o monitor e o CallManager da Cisco da camada do base de dados de Cisco.

Conclua estes passos:

1. Selecione **Start > Programs > Administrative Tools > Services**.
2. Clicar com o botão direito o monitor da camada do base de dados de Cisco. Veja a seta B na

[Figura 2](#). **Figura 2 – Serviços**



3. Selecione o **reinício** na caixa emergente.
4. Clicar com o botão direito o **CallManager da Cisco**. Veja a seta A na [Figura 2](#).
5. Selecione o **reinício** na caixa emergente.

[Informações Relacionadas](#)

- [Suporte à Tecnologia de Voz](#)
- [Suporte de Produtos de Comunicação de Voz e de IP](#)
- [Troubleshooting da Telefonia IP Cisco](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)