

Transfira um chamador diretamente em uma caixa de correio expressa da unidade

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Unity expresso integrado com o CallManager expresso](#)

[Configuração de Unity Express CLI](#)

[Configuração GUI de Unity Express](#)

[Verificação](#)

[Expresso do Unity integrado com CallManager da Cisco](#)

[Verificação](#)

[Dirija transferência com script personalizado da SUGESTÃO](#)

[Estabelecer o script personalizado](#)

[Use o script personalizado](#)

[O Unity expressa a atualização 2.1.1](#)

[Troubleshooting](#)

[Erro: Não há bastante espaço da caixa postal no sistema](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introdução](#)

Este documento descreve as etapas de configuração exigidas para permitir que um assistente ou um operador transfiram uma chamada diretamente para a caixa de correio de um assinante do Cisco Unity Express e não toque seu telefone. Os leitores deste documento devem estar familiarizados com o método de integração usado por sua versão do Cisco Unity Express. Este método é o Cisco CallManager ou Cisco CallManager Express.

A fim enviar um atendimento diretamente a uma caixa do correio de voz do usuário, o interruptor do telefone (CallManager expresso ou CallManager) deve ser configurado para definir uma escala dos Ramais que são enviados sempre ao número piloto do correio de voz. Porque estes Ramais são diferentes do que as extensões regulares para usuários, o Cisco Unity Express deve ser configurado a fim reconhecer os outros Ramais. Isto é realizado com o uso dos números E.164.

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

Cisco recomenda leitores deste documento tem o conhecimento destes assuntos:

- Familiaridade com como administrar o CallManager da Cisco ou o CallManager expresso e a capacidade para configurar o Cisco Unity Express com o comando line interface(cli)Listadas estão as referências a ajudar a familiarizar o leitor com a configuração do Cisco Unity Express e como pesquisar defeitos:[Literatura do produto do Cisco Unity ExpressExemplos de configuração e TechNotes do Cisco Unity Express](#)

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software:

- Para a integração expressa do CallManager da Cisco, a versão 1.0 ou mais recente do Cisco Unity Express é exigida.
- Para a integração do CallManager da Cisco, a versão 1.1 do Cisco Unity Express é exigida.

Nota: Todas as configurações e saídas de tela de amostra são tomadas do Cisco Unity Express versão 1.1.1 e do CallManager da Cisco 3.3.3.

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

For more information on document conventions, refer to the [Cisco Technical Tips Conventions](#).

Unity expresso integrado com o CallManager expresso

Configuração de Unity Express CLI

Quando o Cisco Unity Express é integrado com o CallManager expresso, o administrador deve configurar o Ephone-dns adicional, que usam a característica do call forward all às chamadas direta ao correio de voz. Aquele o Ephone-dns deve ser configurado com o endereço do Cisco Unity Express E.164 em vez do número preliminar. Esta maneira que o sistema reconhece a chamada encaminhada pertence a uma caixa postal particular.

Nota: Esta opção é somente possível se o endereço E.164 não é usado já para outros fins.

Para este exemplo, supõe que as extensões expressas de CallManager estão na escala do 200-299. Também, supõe que o número que aqueles usuários discam a fim transferir à caixa do correio de voz daqueles Ramais é 3200-3299. Se o dígito 3 da ligação foi atribuído já a algo mais no Plano de discagem expresso do CallManager, a seguir um dígito diferente da ligação pode ser usado. O número piloto do correio de voz, ou os usuários do número discam a fim recuperar suas mensagens, é 18900.

Nota: Para alguns assistentes, você pode pôr a extensão de transferência sobre um seletor da velocidade, assim que simplesmente têm que pressionar transferência, seguida pela linha de discagem da velocidade.

Termine estas etapas a fim configurar o Cisco Unity Express com o CallManager expresso:

1. Configurar um ephone-dn com o teste padrão para ser call forward all usado ao correio de voz.No CallManager da Cisco expresso, você deve configurar:

```
ephone-dn 99
  number 32..
  description DN to transfer directly to Cisco Unity Express voicemail
  call-forward all 18900
!
```

Transferência à característica do correio de voz é apoiada em Cisco unificou CallManagerExpress 4.3 ou umas versões mais atrasadas. Transferência à característica do correio de voz permite que um usuário do telefone transfira um chamador diretamente a uma extensão do correio de voz. O usuário pressiona a chave macia de **TrnsfVM** para colocar a posse chamar, entra no número de extensão, e compromete então transferência pressionando a chave macia de **TrnsfVM** outra vez. O chamador ouve o cumprimento completo do correio de voz. Esta característica é apoiada usando a chave macia de **TrnsfVM** ou o código de acesso da característica (FAC). Para mais informação, consulte [para transferir ao correio de voz](#).**Nota:** Você deve ter o parâmetro do call forward all configurado para ir à mesma extensão usada para o correio de voz do Cisco Unity Express.

2. Verifique que um dial-peer está configurado para o Cisco Unity Express no CallManager expresso.O destino-teste padrão configurado deve combinar a extensão do call forward all configurada em etapa 1. por exemplo:

```
dial-peer voice 18900 voip
  destination-pattern 18900
  description Cisco Unity Express voicemail pilot number
  session protocol sipv2
  session target ipv4:172.18.106.88
  dtmf-relay sip-notify
  codec g711ulaw
  no vad
!
```

3. Configurar a extensão escolhida de transferência ("32..") como um endereço E.164 no Cisco Unity Express com o CLI.**Nota:** A fim usar o GUI para definir o endereço E.164 clique [aqui](#).Como mencionado mais cedo, no Cisco Unity Express você deve definir estes Ramais de "3.." como os endereços E.164. Use o CLI a fim realizar isto. A fim ver uma lista de usuários, emita o **comando show users**:

```
vnt-nm-Cisco Unity Express> show users
administrator
jdoe
jsmith
marschne
```

A fim obter mais detalhes sobre um usuário particular, emita o **comando show user detail username <user>**:

```
vnt-nm-Cisco Unity Express> show user detail username marschne
Full Name:          marschne
First Name:         Markus
Last Name:          Schneider
Nickname:           marschne
Phone:              201
Phone(E.164):
Language:           en_US
```

4. Configurar os endereços E.164.A fim configurar um endereço E.164, você deve incorporar o modo de configuração e emitir o **comando user <username> phonenumberE164 <number>**:

```
vnt-nm-Cisco Unity Express> conf t
!--- Enter configuration commands, one per line. End with CNTL/Z. vnt-nm-Cisco Unity
```

```
Express(config)> user marschne phonenumberE164 3201
```

5. Quando terminado, emita o **comando write memory** a fim salvar sua configuração e retirar o modo de configuração.

Configuração GUI de Unity Express

Alternativamente, você pode terminar a configuração do Cisco Unity Express com o GUI. A fim terminar a configuração com o GUI, termine estas etapas:

1. Entre ao GUI.
2. Seletor **configurar > usuários**.
3. Incorpore o **endereço E.164** (tal como 3201) ao campo de número E.164 preliminar.
4. Selecione o usuário desejado e a imprensa **aplica-se**.

Verificação

A fim verificar a operação, emita um outro **comando show user detail username <user>**:

```
vnt-nm-Cisco Unity Express> show user detail username marschne
Full Name:          marschne
First Name:         Markus
Last Name:          Schneider
Nickname:           marschne
Phone:              201
Phone(E.164):       3201
Language:           en_US
```

Observe que a configuração alista agora o número do `telefone (E.164)`.

Nota: Quando você se usa **FULL-consulte** transferência, instruem os operadores bater a segunda vez o botão **Transfer Button** rapidamente. Se não as palavras primeiras do cumprimento podem ser perdidas.

Nota: Cisco recomenda que todos os usuários têm nomes gravados no Cisco Unity Express. Por exemplo, se um atendimento é enviado ao correio de voz, esse correio de voz deve indicar o nome de usuário, não sua extensão. Desde que o atendimento foi enviado da extensão 3201, o sistema anuncia a extensão "3201" no cumprimento ao chamador. Isto pode potencialmente criar a confusão sobre a extensão real do usuário (201).

A fim testar esta configuração, termine estas etapas:

1. Chame de um telefone a outro.
2. Pressione o **botão Transfer Button** no telefone e no seletor "**3201**" (neste exemplo). Se uma **FULL-consulta** é configurada no CallManager da Cisco expresso, pressione o **botão Transfer Button** outra vez.
3. Idealmente, o chamador é conectado agora à caixa postal do usuário a quem o atendimento foi transferido.

Expresso do Unity integrado com CallManager da Cisco

Quando o Cisco Unity Express é integrado com CallManager, um ponto de rota da integração de telefonia e computador (CTI) está exigido a fim enviar atendimentos ao correio de voz. Quando os atendimentos são enviados, a informação do encaminhamento de chamada combina o número E.164 configurado no Cisco Unity Express. Para mais informação, veja o aviso sobre a integração com CallManager 4.x que é incluído neste original.

Nota: Você deve estabelecer os números E.164 no Cisco Unity Express. As máscaras do correio de voz não trabalham porque o Cisco Unity Express integra com software do Java Telephony Application Programming Interface (JTAPI).

Neste exemplo, supõe que os Ramais do usuário para um lugar do Cisco Unity Express dentro do CallManager são 2100-2199. Para todos os telefones que usam um perfil do correio de voz para obter ao correio de voz, configurar uma faixa de número, 421xx, para transferir diretamente ao correio de voz. Ou seja um usuário em um atendimento pode pressionar transferência, a seguir disca 4 mais a extensão do usuário cujo ao correio de voz querem enviar o atendimento. Isto é seguido por **transferência** outra vez, o atendimento vai diretamente à caixa do correio de voz do partido desejado.

Termine estas etapas a fim adicionar uma escala da extensão que possa ser usada para transferir diretamente ao correio de voz, quando o Cisco Unity Express é integrado com CallManager:

1. Adicionar um ponto de rota CTI para chamadas transferidas. **O dispositivo do clique adicionar dispositivo novo.** Para o tipo de dispositivo, escolha o **ponto de rota CTI**. Clique em Next. O campo de nome é arbitrário, assim que algo lógico deve ser usado como "TransferToVM". O pool de dispositivos, o Calling Search Space, e o lugar devem combinar outros telefones que usam este módulo particular do Cisco Unity Express. Clique em **Insert**. Um PNF-acima parece que os estados "o ponto de rota CTI estiveram introduzidos no base de dados. Você gostaria de adicionar agora um número de diretório para a linha 1 deste ponto de rota CTI?"

APROVAÇÃO do clique aqui.

CTI Route Point Configuration

Directory Numbers
Lines can be added after the new CTI Route Point is inserted in the database.

Device: New
Status: Ready
Insert

CTI Route Point Configuration
Device Information

Device Name* [Text Field]
Description [Text Field: TransferToVM]
Device Pool* [Dropdown: CUE_DEVS] (View details)
Calling Search Space [Dropdown: All_Access_Phones]
Location [Dropdown: RemoteSite1]

* indicates a required item.

Microsoft Internet Explorer
The CTI Route Point has been inserted in the database. Would you like to add a directory number for line 1 of this CTI Route Point now?
OK Cancel

2. Adicionar um número de diretório para o ponto de rota CTI. Para o campo de número de diretório, incorpore o número a ser discado que transferirá ao correio de voz (tal como 421xx). Atribua o mesmo perfil do correio de voz que outros telefones que usam este módulo do Cisco Unity Express. Certifique-se que **tudo ao correio de voz** está verificado **para a**

frente. Pressione a **inserção**. O CallManager da Cisco adiciona o número de diretório e restaura o dispositivo.

Directory Number Configuration [Configure Device \(TransferToVM\) Dependency Records](#)

Devices using this Directory Number

- TransferToVM (Line 1)

Directory Number: 4XXXX (Site1CUE)
 Status: Update completed

Update Delete Reset Devices

Directory Number

Directory Number* 4XXXX

Partition Site1CUE

Directory Number Settings

Voice Mail Profile RemoteSite1VM (Choose <None> to use default)

Calling Search Space All_Access_Phones

AAR Group <None >

Call Waiting Not available on this device.

Auto Answer Not available on this device.

Call Forward and Pickup Settings

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

3. No Cisco Unity Express, configurar um número E.164 para cada caixa postal a que você quer poder transferir. Por exemplo, para o usuário "marschne":

```
VNT-AIM-Cisco Unity Express1> show user detail username marschne
Full Name: Markus Schneider
First Name: Markus
Last Name: Schneider
Nickname: Markus Schneider
Phone: 2103
Phone(E.164):
Language: en_US
```

4. Adicionar os endereços E.164 para usuários. Porque o número de diretório do ponto de rota CTI era 4xxxx, o endereço E.164 para este usuário deve ser 42103. Você pode facilmente adicionar este com o CLI no modo de configuração:

```
VNT-AIM-Cisco Unity Express1> conf t
Enter configuration commands, one per line. End with CNTL/Z.
VNT-AIM-Cisco Unity Express1(config)> username marschne phonenumbere164 42103
```

5. Uma vez que todos os números E.164 foram adicionados, emita o comando **write memory** a fim salvar sua configuração e retirar o modo de configuração.

Verificação

A fim verificar um usuário estabelece-se corretamente, emite o comando **show user detail username <user>**:

```
VNT-AIM-Cisco Unity Express1> show user detail username marschne
Full Name:      Markus Schneider
First Name:    Markus
Last Name:     Schneider
Nickname:     Markus Schneider
Phone:         2103
Phone (E.164): 42103
Language:     en_US
```

Termine estas etapas a fim de testar a operação:

1. Coloque um atendimento entre dois telefones.
2. Pressione o **botão Transfer Button**.
3. Discar **42103** ou o que quer que o número de diretório do ponto de rota CTI é. Certifique-se de incluir a caixa postal de destino. Idealmente, o atendimento vai ao correio de voz e ao cumprimento dos jogos desejados do usuário. Se o atendimento não vai ao correio de voz, a seguir o problema é provável que o perfil do correio de voz não se estabelece corretamente nem não se está aplicado ao ponto de rota CTI. Se o atendimento vai ao correio de voz mas ao cumprimento errado está jogado--ou mesmo se esse indica que não há nenhuma caixa postal associada com este número--então o problema é provável que o número E.164 não está atribuído ao subscritor.

Nota: Cisco recomenda que todos os usuários tenham nomes gravados no Cisco Unity Express. Se um atendimento é enviado ao correio de voz, deve anunciar o nome de usuário, não sua extensão. Porque o atendimento foi destinado à caixa postal 2103, o sistema anuncia a extensão 42103 no cumprimento ao chamador. Isto pode potencialmente criar a confusão sobre a extensão real.

Nota: Este exemplo de configuração igualmente aplica-se em uma outra encenação. Se um cliente quer ter um script de atendimento automático--para alguns ou todos os usuários--transferência diretamente a um correio de voz do usuário e nunca soa seu telefone, esta configuração pode ser usada com um ajuste pequeno. 3201 a extensão deve ser configurada como o número de telefone preliminar e 201 como o número E.164. As consultas de nome utilizam sempre o número de telefone preliminar a fim de transferir. Assim quando um chamador discar dentro e faz uma consulta de nome, o atendimento é transferido a 3201. Então a característica do call forward all transfere o atendimento ao correio de voz do usuário.

Nota: Depois que você discar a extensão de transferência, Cisco recomenda-o instrui usuários pressionar o mais cedo possível transferência. Se não parte do cumprimento podia ser inaudível ao partido transferido.

aviso: Note esta atualização para o Cisco Call Manager 4.x. Até à data da versão do CallManager da Cisco 3.3.5, e através da liberação 4.x atual, trabalhos desta ação alternativa já não. Como detalhado na identificação de bug Cisco [CSCsb39067 \(clientes registrados somente\)](#), a edição é que quando o atendimento é enviado do ponto de rota CTI ao Cisco Unity Express, o último campo de número reorientado aparece com o teste padrão inteiro em vez do número discado real. Por exemplo, "4xxxx" em vez de "41234" se você tenta transferir à caixa postal 1234. Em lugar de, você deve configurar cada número individualmente em um ponto de rota sem o uso de convites "x". Neste tempo, a única ação alternativa é usar transferência direta com a opção do script personalizado do Cisco Unity Express.

Dirija transferência com script personalizado da SUGESTÃO

Com ambo o CallManager da Cisco e CallManager expressos, uma terceira opção é possível. Você pode usar um script feito sob encomenda do Cisco Unity Express. A fim de pedir o script, envie um email a ask-cue-editor@external.cisco.com.

Nota: O script exige o Cisco Unity Express 2.1.1 ou mais atrasado, mas os trabalhos com todo o CallManager ou CallManager expressam a versão. O script igualmente não exige nenhuns números E164 configurada no Cisco Unity Express. Este script não é apoiado pelo Suporte técnico de Cisco, e é real fornecido. Se você tem um problema com ou uma pergunta sobre o script própria, direto você interesses a ask-cue-editor@external.cisco.com.

[Estabelecer o script personalizado](#)

Para o CallManager da Cisco, supõe que 4xxx estão usados no ponto de rota CTI ajustado ao call forward all ao correio de voz. Você pode remover aquele e adicionar um ponto de rota com um número de diretório de simplesmente 4, sem dígitos de wildcard mais tarde.

Nota: Certifique-se de você compreender o uso de separações e de Calling Search Spaces do CallManager da Cisco, certificar-se deste número de diretório não sobrepõe com todo o outro número de diretório que começar com 4. ou seja quando você escolhe um primeiro dígito para o número de diretório, se certifica que não combina qualquer outra coisa.

A fim estabelecer o script personalizado, use estas etapas:

Nota: O encaminhamento de chamada não é configurado neste ponto de rota novo. O ponto de rota deve ser associado com o usuário do JTAPI do Cisco Unity Express. O usuário do JTAPI é associado já com os pontos de rota para o correio de voz, e possivelmente um atendimento automático também.

1. Você deve carregar o script personalizado anexado no Cisco Unity Express do GUI. início de uma sessão ao Unity GUI expresso com uma conta que tenha direitos administrativos. Para fazer isto, navegue ao **correio de voz > auto Attendant > adicionam**. O único parâmetro do script é numDigitsToCollect. O número da Chamada de entrada deve ser o mesmo que o número de diretório (DN) no ponto de rota (neste caso, 4). Para integrações expressas do CallManager da Cisco, configurar simplesmente um dial-peer com um destino-teste padrão de 4 que apontam ao endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT do Cisco Unity Express. Basicamente, o que dígito é usado a fim executar transferência, deve ser usado aqui. Por exemplo:

```
VNT-AIM-Cisco Unity Express1> show user detail username marschne
Full Name:           Markus Schneider
First Name:          Markus
Last Name:           Schneider
Nickname:            Markus Schneider
Phone:               2103
Phone(E.164):        42103
Language:            en_US
```

2. Transfira arquivos pela rede o script personalizado, como descrito neste original, e configurar o número da Chamada de entrada para combinar o número configurado no destino-teste padrão.

[Use o script personalizado](#)

Esta ação alternativa do script personalizado tem uma operação levemente diferente de uma

perspectiva do utilizador final. Quando uma pessoa quer transferir um chamador a uma caixa postal do Cisco Unity Express, o usuário disca simplesmente 4 e espera o Unity expressa para pegar. O Cisco Unity Express alerta-o incorporar a extensão. Então, o Cisco Unity Express recolhe os dígitos incorporados. O Cisco Unity Express pode recolher os dígitos Dígitos de número Para Coletar (configuráveis quando o script personalizado é transferido arquivos pela rede). Alternativamente, se o usuário pressiona #, usos do Cisco Unity Express que como um terminal. Também, o usuário pode esperar três segundos (configurável dentro do script) entre dígitos.

Uma vez que os dígitos são recolhidos, as verificações do Cisco Unity Express a certificar-se lá são uma caixa postal válida no sistema com esse número. Se há, o atendimento está transferido diretamente à caixa postal sem soar o telefone. Se há um problema ou há um número da caixa de correio inválida, o Cisco Unity Express pede uma extensão outra vez.

Operacionalmente, a única diferença é aquela em vez de discar transferência seguida por 41234 e transferência outra vez, para pôr alguém na caixa postal 1234, transferência das impressas do usuário seguida por 4 e esperas para que o Cisco Unity Express pegare. Uma vez que o Cisco Unity Express pegara, o usuário disca 1234 e transferência das impressas. O benefício para o administrador é que este método não exige nenhuma atribuição do número E164 no Cisco Unity Express.

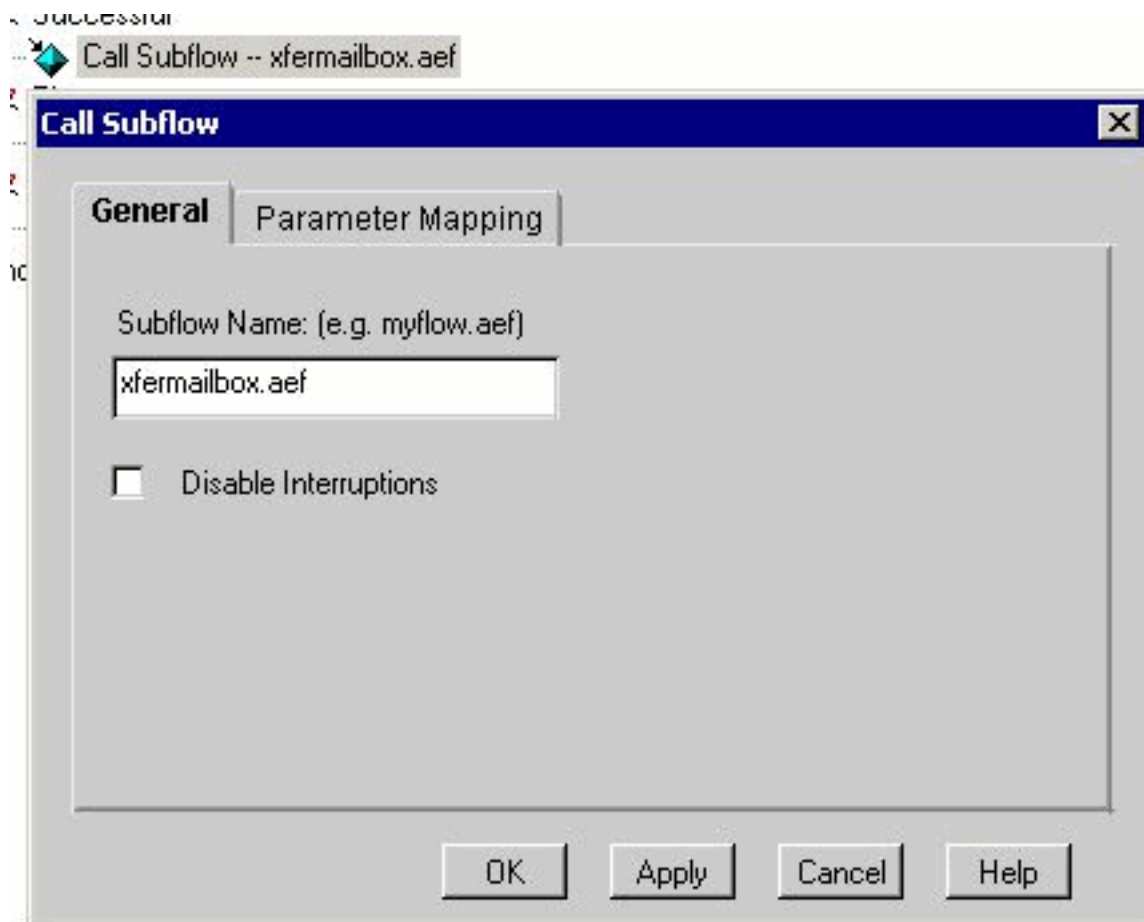
[O Unity expressa a atualização 2.1.1](#)

O Cisco Unity Express 2.1.1 e umas versões mais atrasadas contêm um script de sistema adicional que possa ser usado a fim alcançar um cumprimento da caixa postal. Este script não o exige transferir primeiramente o atendimento. Este script de sistema é chamado xfermailbox.aef. O script pode somente ser invocado de um script personalizado do atendimento automático. Você não pode invocar este script de um que envia com Cisco Unity Express 2.1.1.

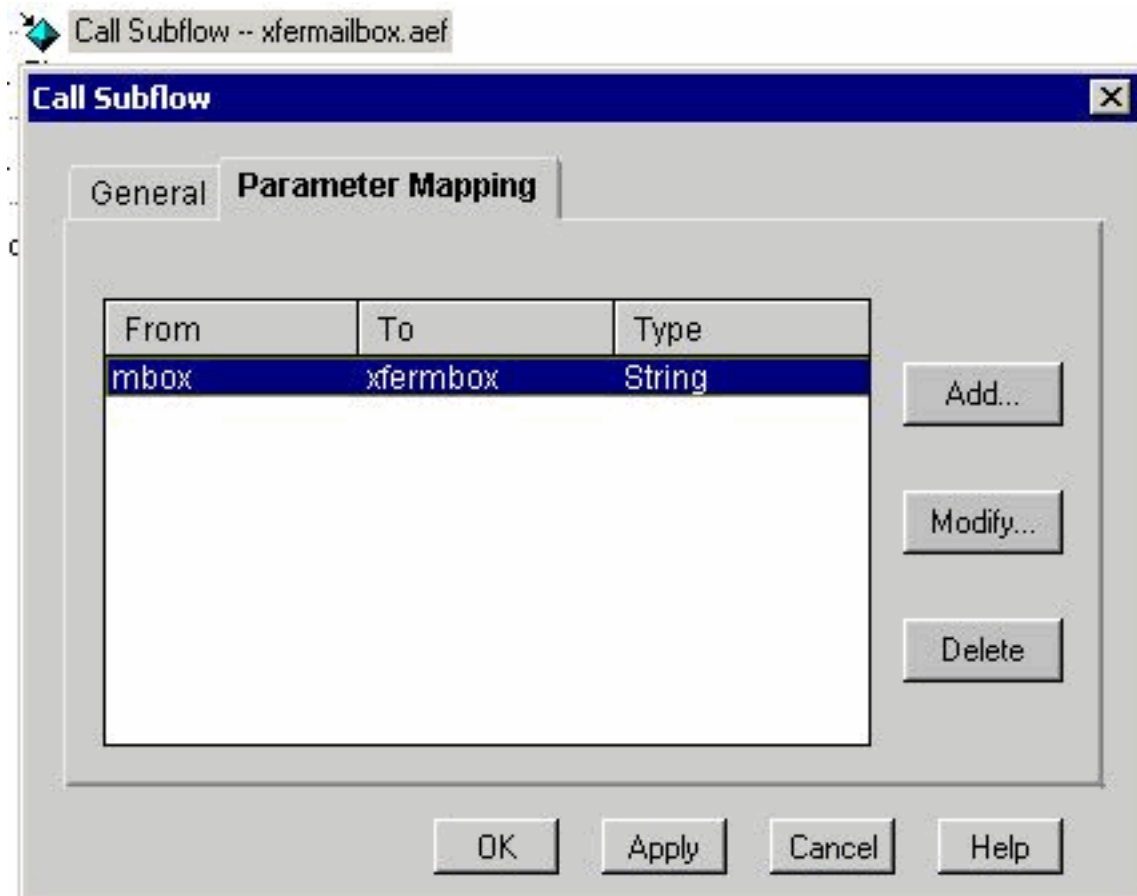
Isto é útil quando o comportamento desejado é tal que você quer um chamador exterior alcançar uma caixa postal, mas não quer transferir primeiramente o atendimento ao interruptor do telefone (CallManager expresso ou CallManager da Cisco).

A fim tornar-se familiar com o script feito sob encomenda com Cisco Unity Express, reveja o [Guia de Instalação e Configuração do editor de script do Cisco Unity Express](#) e o [guia de início rápido expresso dos scripts personalizados do Unity](#).

O script de sistema xfermailbox.aef é invocado por uma etapa do subfluxo do atendimento.



Na aba do mapeamento do parâmetro, você deve adicionar uma variável ao xfermbox que tem um tipo de corda. Neste exemplo, uma variável chamada mbox é mostrada que está criado neste script personalizado. Aqui, o usuário é alertado incorporar três dígitos seguidos pelo # sinal. Então, o usuário pode chamar o subfluxo xfermailbox.aef com esse valor.



Nota: A fim ver se uma caixa postal é válida antes que você chame este subfluxo, use a extensão à etapa do usuário no Cisco Unity Express 2.1.1. Se este subfluxo é chamado com uma extensão inválida, você recebe uma mensagem que os estados “pesarosos, lá não sejam nenhuma caixa postal associada com esta extensão.” Então, você recebe o cumprimento do correio de voz principal (“olá!, boa vinda ao sistema de transferência de mensagens do Cisco Unity Express. Se você tem uma caixa postal neste sistema, pressione por favor *, se não guarde por favor para um operador”). Com “extensão a etapa ao usuário”, você pode verificar que uma extensão é válida antes que você chame o subfluxo xfermailbox.aef.

[Troubleshooting](#)

A informação nesta seção ajuda-o a pesquisar defeitos problemas da caixa postal.

[Erro: Não há bastante espaço da caixa postal no sistema](#)

Este erro ocorre quando você tenta adicionar uma caixa postal muito grande à caixa postal na SUGESTÃO que não tem bastante espaço. A fim resolver esta edição, abra o GUI da SUGESTÃO, vá aos **relatórios** > ao **correio de voz**, e reduza o espaço da caixa postal.

[Informações Relacionadas](#)

- [Cisco Unity Express: Guia de início rápido expresso dos scripts personalizados do Unity](#)
- [Suporte à Tecnologia de Voz](#)
- [Suporte ao Produto de Voz e Comunicações Unificadas](#)
- [Troubleshooting da Telefonia IP Cisco](#)

- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)