

# Comportamento expresso de transferência do correio de voz do Unity

## Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Problema 1 - Os atendimentos transferem à recepção](#)

[Cenário](#)

[Solução 1 - Transferência ao AutoAttendant](#)

[Solução 2 - O atendimento da desconexão após a mensagem é deixado](#)

[Problema 2 - Os atendimentos transferem para lesar o destino](#)

[Cenário](#)

[Solução - Mude o Zerooutnumber](#)

[Informações Relacionadas](#)

## Introdução

Este documento explica alguns dos problemas que os usuários são prováveis enfrentar depois que deixam com sucesso uma mensagem do correio de voz (VM) no Cisco Unity Express. Este documento igualmente explica o comportamento de transferência do Cisco Unity Express depois que um usuário deixa com sucesso uma mensagem VM.

## Pré-requisitos

### Requisitos

Cisco recomenda que você tem o conhecimento do Cisco Unity Express.

### Componentes Utilizados

A informação neste documento é baseada nestas versões do Cisco Unity Express:

- 2.1
- 2,2
- 2.3

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

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

## Problema 1 - Os atendimentos transferem à recepção

No Cisco Unity Express, depois que um mensagem de voz é deixado, o chamador é transferido ao recepcionista/operador.

### Cenário

1. Atendimentos B.
2. B não responde.
3. Folhas um mensagem de voz na caixa postal do Cisco Unity Express.
4. Imprensas a chave da libra (#) para mais opções.**Nota:** Os usuários têm a escolha para enviar a mensagem com normal (1) ou prioridade da elevação (2).
5. A decide embandeirar a mensagem como a alta prioridade e pressiona 2.
6. A ouve uma gravação que diga, **agradece-lhe, sua mensagem foi enviado. Espere por favor quando seu atendimento for transferido.**
7. O atendimento tranferred ao operador/recepcionista.

### Solução 1 - Transferência ao AutoAttendant

É possível configurar os chamadores a ser transferidos ao AutoAttendant depois que deixam uma mensagem VM em vez ao recepcionista/operador. Para isso, conclua essas etapas:

1. Vá à página do Cisco Unity Express GUI em **http:// < no endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT do Unity Express>/web.**
2. Mude **número do operador do correio de voz > do CallHandling > do correio de voz ao número de AutoAttendant, como mostrado.**
3. Clique em Apply. Esta configuração retorna chamadores ao menu principal do AutoAttendant depois que deixam uma mensagem VM.

### Solução 2 - O atendimento da desconexão após a mensagem é deixado

Em alguns casos, você quer desligar um chamador depois que um mensagem de voz é deixado, um pouco do que transfere o chamador ao operador/recepcionista.

#### 2.1 e 2.2 do Cisco Unity Express

Algumas das versões anterior do Cisco Unity Express, tais como o 2.1 e os 2.2, são projetadas especificamente transferir o chamador. Isto permite que os chamadores façam chama mais o sistema sem desconexão. Baseado no projeto, os chamadores estão transferidos sempre ao operador/recepcionista depois que deixam uma mensagem VM e selecionam a prioridade da

mensagem. Não podem ser configurados para desligar no 2.1 e em 2.2 do Cisco Unity Express.

Contudo, se você não quer os chamadores ser transferido ao operador, você pode transferir o chamador ao menu principal do AutoAttendant, como descrito na [solução 1](#).

### Cisco Unity Express 2.3 e mais atrasado

No Cisco Unity Express 2.3 e mais atrasado, o projeto está alterado a fim permitir os chamadores de ser desligado depois que deixam o correio de voz e embandeiram a mensagem como urgente. A fim fazer isto, você deve configurar um número nulo do operador do correio de voz (uma corda vazia).

Conclua estes passos:

1. Vá à página do Cisco Unity Express GUI em **http:// < no endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT do Unity Express>/web**.
2. Sob o **correio de voz > o tratamento de chamada**, incorpore uma corda nula como o **número do operador do correio de voz**.

Você pode igualmente fazer este do CLI com `nenhum comando xxxx do telefone do operador do correio de voz`.

## Problema 2 - Os atendimentos transferem para lesar o destino

No Cisco Unity Express, depois que um mensagem de voz é deixado, o chamador é transferido a um destino incorreto. Este problema ocorre no Cisco Unity Express 2.1.3.

### Cenário

1. Atendimentos B.
2. B não responde.
3. Folhas um mensagem de voz em uma caixa postal do Cisco Unity Express 2.1.3.
4. Imprensas a chave da libra (#) para mais opções. **Nota:** Os usuários têm a escolha para enviar a mensagem com normal (1) ou prioridade da elevação (2).
5. A decide embandeirar a mensagem como a alta prioridade e pressiona 2.
6. A ouve uma gravação que diga, **agradece-lhe, sua mensagem foi enviado. Espere por favor quando seu atendimento for transferido**. Neste caso, o Cisco Unity Express é configurado já para transferir os chamadores ao número de AutoAttendant, vê a [solução 1](#). Mas A não é transferido ao AutoAttendant, em lugar de A é transferido ao **zerooutnumber** configurado sob a caixa postal em que A apenas deixado um mensagem de voz.

Este é o comportamento esperado no Cisco Unity Express 2.1.3.

O **zerooutnumber** é projetado especificamente de modo que, quando o chamador está na caixa postal e pressiona 0, o chamador seja transferido ao **zerooutnumber** que é configurado na caixa postal.

**Nota:** O zerooutnumber é configurado para cada caixa postal

O **número do operador do correio de voz** é projetado de modo que, quando um chamador deixa um correio de voz e seleciona a prioridade da mensagem, o chamador seja transferido ao número

que é configurado globalmente sob **número do operador do correio de voz > do tratamento de chamada > do correio de voz**.

Mas, no Cisco Unity Express 2.1.3, todos os chamadores, se zeroout de uma caixa postal (imprensa 0) ou são transferidos depois que ajustaram a prioridade do correio de voz (imprensa 1 ou 2), são transferidos ao zerooutnumber.

Este problema é fixado no Cisco Unity Express 2.3.1.

## [Solução - Mude o Zerooutnumber](#)

A fim superar este problema no Cisco Unity Express 2.1.3, configurar o número que você quer ir a (o número AA neste caso) como o zerooutnumber sob o correio de voz. O mesmo ajuste pode igualmente ser configurado com o Cisco Unity Express GUI.

Conclua estes passos:

1. Vá ao **correio de voz > às caixas postais**.
2. Selecione a caixa postal.
3. Incorpore o **zero para fora (assistência de operador)** colocam, como mostrado.

## [Informações Relacionadas](#)

- [Cisco Unity Express \(SUGESTÃO\)](#)
- [Configurar e gerenciar o sistema de atendimento automático do Cisco Unity Express](#)
- [Transfira um chamador diretamente em uma caixa de correio expressa da unidade](#)
- [Suporte à Tecnologia de Voz](#)
- [Suporte de Produtos de Comunicação de Voz e de IP](#)
- [Leitura Recomendada: Troubleshooting da Telefonia IP Cisco](#)
- [Suporte Técnico - Cisco Systems](#)