

Compartilhando uma caixa de correio de voz Cisco Unity entre dois ou mais telefones IP

Índice

[Introdução](#)

[Antes de Começar](#)

[Convenções](#)

[Pré-requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Diagrama de Rede](#)

[Opções de configuração do Cisco Unity](#)

[Configurar as extensões alternadas](#)

[Configurar a Regra de Roteamento de Chamadas](#)

[Opções de configuração do Cisco CallManager](#)

[Configuração do Cisco CallManager 3.1](#)

[Configuração do Cisco CallManager 3.2 e 3.3](#)

[Configurando as definições do Cisco CallManager para uma caixa de correio de voz compartilhada](#)

[Verificar](#)

[Troubleshooting](#)

[Acessando a caixa de correio de voz do telefone secundário](#)

[Luzes de MWI sem ativação](#)

[Informações Relacionadas](#)

Introdução

Este documento fornece os passos de configuração necessários para permitir que dois ou mais telefones IP compartilhem uma única caixa de correio de voz do Cisco Unity.

Isso pode ser útil para empresas que possuam atendentes em vários locais recebendo chamadas de clientes e que desejem que cada atendente possa gerenciar o correio de voz para esses locais a partir de uma única caixa de correio de voz.

Também pode ser útil para um funcionário que viaja para dois ou mais locais e gostariam de conseguir utilizar a mesma caixa de correio de voz para a sua extensão em cada local.

Esta configuração pode ser realizada em uma de duas maneiras:

- [Configurando o Cisco Unity](#)
- [Configurando o CallManager Cisco](#)

Caso escolha fazer alterações no sistema do Cisco Unity, há duas opções disponíveis.

- [Regras de roteamento de chamada \(disponível em todas as versões do Cisco Unity\)](#)
- [Utilizando o recurso de extensão alternada \(disponível no Cisco Unity 3.0 e mais recente\).](#)

Veja a introdução no início de cada um das duas seções para determinar o método o mais apropriado para sua situação.

Nota: Se você precisa de ter os indicadores de espera de mensagem (MWI) disponíveis nos telefones, você deve usar a característica da [extensão alternativa do Unity](#) disponível em 3.0 do Cisco Unity ou em mais tarde. O procedimento para configurar este recurso é fornecido a seguir.

[Antes de Começar](#)

[Convenções](#)

Para obter mais informações sobre convenções de documento, consulte as [Convenções de dicas técnicas Cisco](#).

[Pré-requisitos](#)

Este documento supõe que você tem um server funcional do Cisco Unity que executam 2.4.6 ou mais atrasado e um servidor do CallManager da Cisco que executa 3.1, 3.2, ou 3.3. Além disso, você deve ter pelo menos dois telefones IP registrados no servidor Cisco CallManager para concluir as etapas deste documento. Também se supõe que um dos telefones já tenha a capacidade de acessar serviços de correio de voz no servidor Cisco Unity. Finalmente, o telefone secundário deverá estar pronto para iniciar uma chamada ao DN da primeira porta de correio de voz do Unity. O objetivo deste documento é explicar como obter um segundo acesso telefônico para a mesma caixa de entrada de voz. A fim fazer assim, é importante que estas condições prévias estão encontradas antes que você comece.

Este documento não abrange o uso de Espaços de Pesquisa de Chamadas ou Partições. Se seu sistema usa o Calling Search Spaces ou as separações, você precisará de fazer ajustes às etapas para combinar seu ambiente. Alternativamente, você pode mover temporariamente os telefones IP para fora dos Espaços de Pesquisa de Chamada ou Partições enquanto conclui as tarefas neste documento.

[Componentes Utilizados](#)

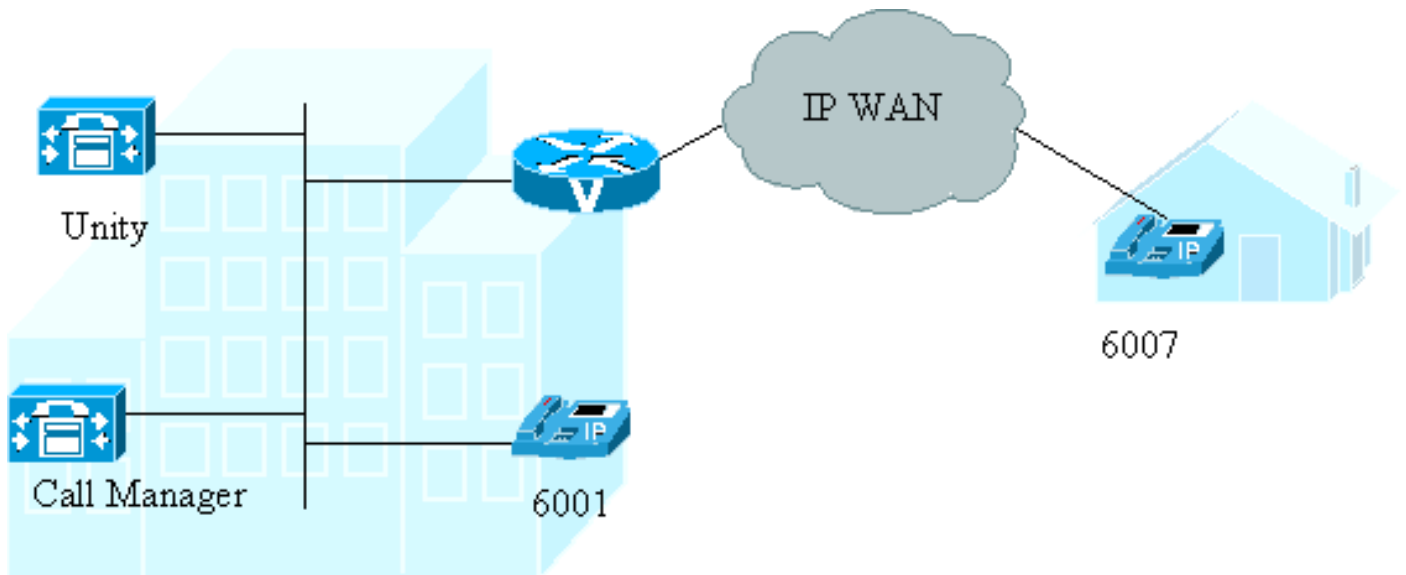
Essa configuração foi desenvolvida e testada com as versões de software abaixo listadas.

- Cisco Call Manager versão 3.1.(4b)
- Cisco Call Manager versão 3.2(2c)
- Cisco Unity versão 3.1(5)

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 você estiver trabalhando em uma rede ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando antes de utilizá-lo.

[Diagrama de Rede](#)

Este documento utiliza a instalação de rede mostrada no diagrama abaixo.



Neste cenário, a mesma pessoa usa ambos os telefones. Os telefones compartilham uma caixa de correio de voz comum. O telefone com ramal 6007 representa o telefone secundário.

Opções de configuração do Cisco Unity

Quando o CallManager da Cisco para a frente um atendimento ao Cisco Unity o sistema da unidade deve poder determinar que extensão o atendimento está vindo a fim distribuir o atendimento ao subscritor associado com a extensão, ou para distribuir o atendimento diretamente ao correio de voz do subscritor, segundo como o sistema do Cisco Unity é configurado. Se o sistema Cisco Unity não reconhecer o número da extensão de origem da chamada, ele roteará a chamada para a saudação de abertura a menos que tenha sido configurado para ter um comportamento diferente do padrão.

Há dois modos de configurar o Cisco Unity para que dois ou mais telefones possam compartilhar a mesma caixa de correio de voz.

- [A primeira alternativa é configurar um Ramal Alternativo no Cisco Unity para o assinante que possui a caixa de correio de voz.](#) O método Alternate Extension (Extensão alternativa) permite que MWIs funcionem para ambos os telefones. Está disponível com o Cisco Unity versões 3.x e posterior. Essa é a única opção no documento, que resultará nos MWIs trabalhando para os dois telefones.
- [O segundo é configurar um Call Routing Rule.](#) Uma regra de roteamento de chamada pode ser definida que olhe o número de extensão da chamada encaminhada e o distribua a um destino específico. Neste caso, o Cisco Unity é configurado para distribuir todos os atendimentos enviado ao correio de voz da extensão 6007 ao correio de voz para a extensão 6001. Isto pode ser feito com qualquer versão do Cisco Unity.

Configurar as extensões alternadas

Começando com o Cisco Unity versão 3.x, há um recurso que permite diversos números de extensão em uma caixa de correio de voz. Ele é conhecido como o recurso de Extensão Alternativa.

Nota: Essa opção permitirá que ambos os telefones usem seus MWIs.

1. Abra a página na Web do Administrador do Sistema de Unidade.
2. Navegue para o perfil do assinante. Selecione **Subscribers > Find and Select a Subscriber > Enter Subscriber Information** e, em seguida, clique em **Find** e no Nome de assinante do assinante que possui o telefone principal.
3. Quando a página do subscritor vem acima, selecione a opção das **extensões alternativa** e o clique **adiciona**. A área da entrada a seguir deve ser vista.

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. Digite o número de extensão alternativa (nesse caso 6007) e clique no ícone Salvar.
5. Adicionar a extensão de MWI a ser girada desta seleção de menu selecionando o **assinantes > mensagens > adicionar** e clique a **salvaguarda**. Qualquer chamada encaminhada a partir do Cisco CallManager, da extensão 6001 ou 6007, será roteada para esta caixa de correio de voz do assinante. Quando uma mensagem for deixada, o MWI vem em ambas as extensões e chega quando o correio de voz for recuperado do telefone.

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 a Regra de Roteamento de Chamadas](#)

Esse método roteia novamente qualquer chamada que seja encaminhada para o sistema Cisco Unity do telefone secundário (ramal 6007) para o número de extensão do telefone principal (6001).

Nota: Esse método não ativará a luz MWI no telefone secundário. Além a chave macia das mensagens no telefone secundário não o enviará ao correio de voz para sua conta diretamente.

Você terá que pressionar a tecla * para efetuar login em sua caixa de correio de voz.

As chamadas são roteadas do telefone secundário (6007) para o Cisco Unity por qualquer um destes motivos:

- O atendimento não é respondido por um usuário na extensão 6007.
 - A extensão (6007) está ocupada.
 - A extensão (6007) é temporariamente configurada para encaminhar todas as chamadas para o sistema de correio de voz do Cisco Unity.
1. Comece o página da web do **administrador de sistema de Unity**.
 2. Selecione Call Management > Call Routing > Forwarded Calls.**Nota:** A opção de chamadas encaminhadas é exigida aqui porque o atendimento está sendo enviado ao sistema do Cisco Unity do CallManager da Cisco em nome do telefone secundário (6007). Se você quiser criar uma regra para as chamadas feitas ao sistema Cisco Unity diretamente do telefone secundário, siga as instruções abaixo após selecionar a opção Chamadas diretas.
 3. Crie uma nova regra de Call Routing ao selecionar o ícone +.Altere as configurações conforme mostrado abaixo:**Nome da regra:** 6007-6001**Status:** Habilitado**Tipo de chamada:** Chamadas internas (neste caso, ambos os telefones fazem parte do sistema telefônico interno da empresa)**Estação de encaminhamento:** 6007**Enviar chamada para:** Assinante**Enviar saudação para:** Use seu nome do subscritor aqui**Nota:** Nesse caso, Enviar para saudação é usado no campo Enviar chamada para. Se você seleciona **transferência da tentativa para**, o Cisco Unity tenta transferir o atendimento à extensão do subscritor baseada no comportamento configurado na opção de transferência de chamada no perfil de usuário. Uma explicação completa das opções disponíveis para transferência de chamadas com o Cisco Unity está além do escopo deste documento. Consulte o Manual de administração para obter a versão do Cisco Unity que está sendo usada.

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. Clique no ícone Save para salvar suas alterações.

Todos os atendimentos enviados ao Cisco Unity da extensão 6007 devem agora ser distribuídos ao cumprimento para o subscritor que possui a extensão 6001. A luz MWI no telefone que possui a extensão 6001 deve girar sobre quando uma mensagem é deixada. A luz MWI na extensão 6007 não será iluminada. Se o usuário deseja recuperar as mensagens a partir da extensão 6007, ele deve se conectar ao sistema Cisco Unity como um usuário remoto.

Você pode ver que esta regra esteve projetada especificamente para os atendimentos que vêm da extensão 6007 a ser enviada ao cumprimento para a extensão 6001. Mais regra geral pode ser criada se você tem os números múltiplos que você pode querer enviar à extensão 6001. Por exemplo, se todos os Ramais de 6002-6009 deviam ser enviada ao correio de voz para a extensão 6001, a estação da transmissão poderia ser definida como 600*. Entretanto, se você tiver extensões com diferentes prefixos como 6007, 7142 e 8006 e deseja que compartilhem a mesma caixa de correio de voz da extensão 6001, você deve configurar três regras de roteamento separadas, uma para cada extensão. Conseqüentemente, este método não pode ser prático para uma instalação particular se você tem muitos assinantes que têm extensões múltiplas.

[Opções de configuração do Cisco CallManager](#)

Se você tiver decidido que prefere configurar o Cisco CallManager a fim de habilitar vários telefones para compartilhar a mesma caixa de correio de voz, existem duas opções dependendo da versão do Cisco CallManager adotada.

Quando o Cisco CallManager encaminha uma chamada para o Cisco Unity, o sistema do Cisco Unity deve ser capaz de determinar o ramal de origem da chamada, a fim de roteá-la para o assinante associado ao ramal ou para roteá-la diretamente para a caixa de correio de voz do

assinante, dependendo da forma como o sistema do Cisco Unity foi configurado. Quando o sistema Cisco Unity não pode determinar o ramal do qual a chamada está sendo encaminhada, ou se a chamada é recebida de um número de ramal não associado a um assinante, o Cisco Unity encaminha a chamada para a Saudação inicial, a menos que tenha sido configurada com um comportamento diferente do padrão. Essa seção descreve como configurar o Cisco CallManager para informar o sistema Cisco Unity qual número está sendo usado para acessar a caixa de correio de voz de um assinante.

- [Configuração do Cisco CallManager 3.1](#)
- [Configuração do Cisco CallManager 3.2 e 3.3](#)

Configuração do Cisco CallManager 3.1

Nesta configuração, o telefone secundário é atribuído à caixa de voz do telefone principal. Esta configuração não ativa a luz do MWI no telefone secundário.

1. Setup a configuração do correio de voz para o telefone preliminar selecionando o **dispositivo** > o **telefone** > o **telefone do achado**, clique sobre seu telefone preliminar, e clique então sobre o número de diretório. Neste caso **6001**. Neste ponto, você deve ver uma configuração chamada Voice Mail Box (Caixa de Correio de Voz). É onde você digita a extensão de origem da chamada que está sendo encaminhada para informar o Cisco Unity. No exemplo a seguir, você verá que o Número do Diretório é 6001 e a Caixa de Correio de Voz foi definida para o mesmo Número de Diretório. Quando a chamada é encaminhada à unidade Cisco, ela é enviada para a caixa de correio de voz para a extensão

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: Você deve igualmente configurar as entradas do **Forward No Answer** e do **Forward Busy** para apontar ao número de diretório atribuído à primeira porta de correio de voz do Cisco Unity. Isso não é mostrado na imagem acima. Quando uma chamada chega ao telefone e não é atendida, o Cisco CallManager a encaminha para o Cisco Unity porque o número de diretório do sistema Unity foi introduzido nos campos Forward No Answer e Forward Busy. O Cisco CallManager indicará que a chamada é para a caixa de correio de voz 6001 com base no valor inserido no campo Voice Message Box.

2. Clique em **Update**.
3. Setup a configuração do correio de voz para o telefone preliminar selecionando o **dispositivo** > o **telefone** > o **telefone do achado**, clique sobre seu telefone secundário, e clique então sobre o número de diretório. Neste caso **6007**. Neste momento você deve ver um campo chamado correio de voz. É onde você digita a extensão de origem da chamada que está sendo encaminhada para informar o Cisco Unity. No exemplo abaixo, o número de diretório

é 6001 e o correio de voz é ajustado a 6001. Quando a chamada é encaminhada à unidade Cisco, ela é enviada para a caixa de correio de voz para a extensão

The screenshot shows the configuration page for a device with Directory Number 6007 (Employee). The status is 'Ready'. There are buttons for 'Update', 'Delete', 'Restart Devices', and 'Cancel Changes'. Under the 'Directory Number' section, the 'Directory Number*' field is set to 6007 and the 'Partition' is set to Employee. Under the 'Directory Number Settings' section, the 'Voice Message Box' field is set to 6001. Other settings include 'Calling Search Space' (None), 'User Hold Audio Source' (None), 'Network Hold Audio Source' (None), and 'Call Waiting' (Default).

6001.

N

Nota: Você deve igualmente configurar as entradas do **Forward No Answer** e do **Forward Busy** para apontar ao número de diretório atribuído à primeira porta de correio de voz do Cisco Unity. Isso não é mostrado na imagem acima. Quando uma chamada chega ao telefone e não é atendida, o Cisco CallManager a encaminha para o Cisco Unity porque o número de diretório do sistema Unity foi introduzido nos campos Forward No Answer e Forward Busy. O CallManager da Cisco indica que o atendimento é para o correio de voz 6001 baseado no valor incorporado ao campo da caixa de mensagem de voz.

4. Clique em **Update**. Chamadas realizadas para o telefone secundário (6007) que não são respondidas devem ser encaminhadas para a caixa de correio de voz do assinante para o telefone principal. O botão Messages no telefone secundário deve levar o usuário diretamente ao prompt de login do Cisco Unity para a caixa de correio de voz da extensão 6001.

[Configuração do Cisco CallManager 3.2 e 3.3](#)

No CallManager da Cisco 3.1 o ajuste do correio de voz para o botão Messages Button era um parâmetro global. Isso significa que todos os telefones registrados em um servidor Cisco CallManager 3.1 ou em um cluster tiveram que usar o mesmo sistema de Correio de Voz. Os números do diretório MWI também eram parâmetros globais. As extensões da Voice Message Box (Caixa de Mensagem de Voz) (da caixa de correio) foram atribuídas nos Directory Numbers (Números de Diretório) de todos os telefones conforme mostrado na seção acima.

As versões do Cisco CallManager 3.2 e 3.3 não possuem uma configuração de caixa de mensagens de voz como a encontrada no Cisco CallManager 3.1. Em vez disso, o Cisco CallManager 3.2 e o 3.3 usam um Perfil de correio de voz juntamente com um Piloto de correio de voz para rotear chamadas para sistemas de correio de voz. Isto permite que o servidor do CallManager apoie a Conectividade a mais de um sistema de correio de voz de cada vez. Estes ajustes, assim como os ajustes MWI, podem agora ser colocados em uma combinação de separações e de Calling Search Spaces para apoiar mais configurações complexas.

Configurar dois telefones para compartilhar de um correio de voz comum que usa o CallManager da Cisco 3.1 era muito fácil. Configurar dois telefones para compartilhar de um correio de voz comum usando o CallManager da Cisco 3.2 ou 3.3 na mão é muito mais complexo. É preciso muito mais planejamento para fazê-lo funcionar. Os ambientes do CallManager que utilizam separações e Calling Search Spaces adicionam ainda mais complexidade. Com o intuito de

manter este exemplo o mais simples possível, nenhum espaço de procura de chamada ou partição será configurado. Além disso, as configurações padrão de acesso ao sistema de correio de voz da Unidade Operacional Cisco devem ser utilizadas sempre que possível.

Este documento não tem a intenção de ser um recurso para explicar como configurar todas as novas definições de correio de voz no Cisco CallManager 3.2 e 3.3. Contudo, a fim ajudá-lo a terminar com sucesso esta tarefa, uma breve introdução a estes novos recursos é fornecida. Consulte os Cisco CallManager Administration Guides (Guias de Administração do Cisco CallManager) quanto à versão que está usando e para obter mais informações sobre esse assunto.

- [Número do diretório do telefone IP](#)
- [Perfil de correio de voz](#)
- [Piloto de correio de voz](#)
- [Número do diretório da porta do correio de voz](#)

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

[Número do diretório do telefone IP](#)

Observe os novos campos nas áreas Directory Number Settings e Call Forward and Pickup Settings.

Directory Number Configuration [Configure Device \(SEP0002FD3BA4FD\)](#)

Devices using this Directory Number
SEP0002FD3BA4FD
7940 (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 de correio de voz](#)

A configuração Perfil de correio de voz é associada a um Número do piloto do correio de voz. No

exemplo para o [correio de voz piloto](#) mostrado abaixo, a opção para fazer-lhe o correio de voz piloto do padrão para este sistema é selecionada. Consequentemente não é necessário selecionar o número específico do correio de voz piloto que é configurado (8500 neste caso) para estabelecer este relacionamento. Como pode ser visto abaixo, a opção <None> está selecionada conforme a instrução do texto que segue esse parâmetro.

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' and 'Description' fields are both set to 'VoiceMail'. The 'Voice Mail Pilot **' dropdown menu is set to '<None >' and is highlighted with a red box. Below this, there is a checkbox labeled '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 correio de voz](#)

No CallManager da Cisco 3.2 e 3.3, os números de diretório do correio de voz piloto podem ser colocados em um Calling Search Space. No exemplo abaixo, o Pilot Directory Number (8500) não foi colocado em um Calling Search Space. Esse piloto de correio de voz foi definido como o número de diretório piloto padrão desse 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 is set to '8500' and is highlighted with a red box. The 'Description' field is set to 'Unity VM'. The 'Calling Search Space' dropdown menu is set to '<None >'. Below this, there is a checkbox labeled '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 do diretório da porta do correio de voz](#)

Não houve alterações desde o Cisco CallManager 3.1. Esta tela é mostrada aqui para mostrar o relacionamento completo entre essas configurações.

Nota: O Número de diretório (8500) é igual ao número introduzido como Número piloto do Correio 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 >

O método para configurar MWI no CallManager da Cisco 3.2 e 3.3 mudou também. Os números de diretório do MWI ligados e desligados podem agora ser colocados em divisórias e nos Calling Search Spaces.

[MWI ligado](#)

System Route Plan Service Feature Device User Application Help

Cisco CallManager Administration Cisco Systems

For Cisco IP Telephony Solutions

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 desligado](#)



[Configurando as definições do Cisco CallManager para uma caixa de correio de voz compartilhada](#)

O CallManager da Cisco 3.2 e 3.3 envia o número de diretório para a extensão que o usuário chamou o sistema de correio de voz como da extensão de correio de voz. Por exemplo, se o telefone preliminar (6001) é usado para chamar o sistema do Cisco Unity, o CallManager da Cisco indica que a extensão do subscritor é 6001.

Se o administrador de sistema quer enviar um número diferente ao sistema do Cisco Unity, como quando o telefone secundário (6007) está enviando um atendimento ao correio de voz, podem configurar uma máscara no perfil de correio de voz a que o telefone atribuiu a fim mudar o número a 6001. No exemplo abaixo, a máscara é 6001. O piloto do correio de The Voice é ajustado ainda para ser o padrão, que aponta neste caso à porta de correio de voz com número de diretório 8500.

1. Adicione um novo Perfil de Correio de Voz para o telefone secundário, selecionando Recurso > Correio de Voz > Perfil de Correio de Voz > Adicionar um Novo Perfil de Correio de Voz.
2. Altere as configurações conforme mostrado abaixo:
Nome do perfil de correio de voz: Dê entrada com um breve nome para este perfil.
Descrição: Forneça um nome descritivo para esse perfil. Neste caso, 6007-6001.
Piloto de correio de voz: Selecione a entrada apropriada. Nesse caso, <None> (Nenhum) é selecionado como padrão.
Máscara da caixa de correio de voz: Digite uma máscara que traduzirá o número de diretório original conforme requerido. Neste caso **6001**.
Cuidado: Não configure este perfil como perfil de correio de voz padrão para este sistema, a menos que você deseje que todos os telefones configurados para utilizar este perfil dividam a mesma caixa de correio 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. Clique em **Insert**. Para fins deste exemplo, esta regra é descrita como somente sendo aplicável ao número de diretório 6007. Essa regra realmente funciona para qualquer número de diretório de quatro dígitos. Todos os números de diretório do quatro-dígito que foram configurados com este perfil de correio de voz são enviados ao correio de voz para a extensão 6001. Por exemplo, os números de diretório 3452, 8764, e 6234 são todos substituídos por 6001 quando esta regra é aplicada antes de enviar o atendimento ao correio de voz piloto do padrão.
4. Defina a configuração do correio de voz para o telefone principal, selecionando Device > Phone > Find Phone, clique no telefone principal e, em seguida, no número do diretório. Neste caso **6001**.
5. Altere as configurações conforme mostrado abaixo: **Perfil de correio de voz**: Selecione o perfil de correio de voz correto. Nesse caso, <None> (Nenhum) é selecionado como padrão. **Desviar ocupadas**: **Forward No Answer**:

Directory Number Configuration

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

Devices using this Directory Number

 SEP0002FD3BA4FD
7940 (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]

6. Clique em **Update**.
7. Setup a configuração do correio de voz para o telefone secundário selecionando o **dispositivo > o telefone > o telefone do achado**, clique sobre seu telefone secundário, e clique então sobre o número de diretório. Neste caso **6007**.
8. Altere as configurações conforme mostrado abaixo: **Perfil de correio de voz**: Selecione o perfil de correio de voz correto. Nesse caso <6007-6001> é selecionado pois foi criado para esse propósito. **Desviar ocupadas**: [x] **Forward No Answer**:

Directory Number Configuration [Configure Device \(SEP003094C25D4E\)](#)

Devices using this Directory Number
SEP003094C25D4E (Line 1)

Directory Number: 6007
Status: Update completed

Update Delete Reset Devices Cancel Changes

Directory Number

Directory Number* 6007
Partition <None>

Directory Number Settings

Voice Mail Profile 6007-6001
(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>

[x]

9. Clique em **Update**. Chamadas realizadas para o telefone secundário (6007) que não são respondidas devem ser encaminhadas para a caixa de correio de voz do assinante para o telefone principal. O botão Messages no telefone secundário deve levar o usuário diretamente ao prompt de login do Cisco Unity para a caixa de correio de voz da extensão 6001.

Verificar

O procedimento de verificação é o mesmo para todas as opções neste documento. Você deve poder colocar atendimentos ao telefone secundário e tê-los enviados ao correio de voz do telefone preliminar se o atendimento não é respondido. A opção das extensões alternativa do Unity tem um passo de verificação adicional que as luzes MWI em ambos os telefones devem ser iluminadas se há uma espera da mensagem.

Troubleshooting

Acessando a caixa de correio de voz do telefone secundário

Sua configuração original incluía um telefone (telefone principal) que já tinha acesso a serviços de correio de voz. Além, seu telefone secundário deve ter sido capaz de iniciar um atendimento ao server do Cisco Unity. Conseqüentemente, o único problema que você deve encontrar é a capacidade do server do Cisco Unity para reconhecer que o atendimento do telefone secundário deve ser distribuído ao correio de voz do telefone preliminar.

- Verifique as etapas de configuração da maneira prevista.
- Utilize os recursos de rastreamento do Cisco CallManager para determinar o comportamento que o telefone secundário está exibindo quando ele tenta encaminhar uma chamada para o servidor do Cisco Unity. Em particular, procure um evento que possa alterar o número do chamador.
- Desconfigure a opção do Cisco Unity configurada originalmente (Alternate Extension ou Call Routing Rule). Então crie um novo assinante, atribua a extensão do telefone secundário ao subscritor, e chame o server do Cisco Unity do telefone secundário. Seu atendimento deve ser distribuído ao correio de voz para o subscritor que você criou. Em caso negativo, talvez exista um problema de transformação de Parte Chamadora do CallManager. Outra possibilidade é que haja uma Regra de Roteamento de Chamada de Unidade controlando a chamada recebida. Você precisará determinar por que o Cisco Unity não consegue rotear chamadas do telefone secundário para a respectiva caixa de correio de voz e solucionar o problema antes de configurar o telefone secundário para compartilhar a caixa de correio de voz com o telefone principal.

[Luzes de MWI sem ativação](#)

Veja os documentos alistados na seção Informação Relacionada abaixo para o auxílio em problemas do Troubleshooting com MWI.

Nota: A opção Unity Alternate Extension é a única opção neste documento que deve permitir que ambos os telefones usem seus MWIs ao compartilharem uma caixa de correio de voz em comum.

[Informações Relacionadas](#)

- [Guias de Troubleshooting do Cisco Unity](#)
- [Cisco CallManager - Configuração do perfil de correio de voz](#)
- [CallManager da Cisco - Configuração do correio de voz piloto de Cisco](#)
- [Suporte à Tecnologia de Voz](#)
- [Suporte de Produtos de Comunicação de Voz e de IP](#)
- [Troubleshooting da Telefonia IP Cisco](#)
- [Suporte Técnico - Cisco Systems](#)