

Поведение передачи голосовой почты Unity Express

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Проблема 1 - вызывает передачу в прием](#)

[Сценарий](#)

[Решение 1 - передает AutoAttendant](#)

[Решение 2 - Вызов Разъединения после сообщения Оставляют](#)

[Проблема 2 - вызывает передачу в неправильное назначение](#)

[Сценарий](#)

[Решение - изменяет Zerooutnumber](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

Этот документ объясняет, что некоторые проблемы пользователя, вероятно, столкнутся после того, как они успешно оставят сообщение голосовой почты (VM) в Cisco Unity Express. Этот документ также объясняет поведение передачи Cisco Unity Express после того, как пользователь успешно оставит сообщение VM.

Предварительные условия

Требования

Cisco рекомендует ознакомиться с Cisco Unity Express.

Используемые компоненты

Сведения в этом документе основываются на этих версиях Cisco Unity Express:

- 2.1
- 2.2
- 2.3

Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в этом документе, были

запущены с чистой (стандартной) конфигурацией. В рабочей сети необходимо изучить потенциальное воздействие всех команд до их использования.

Условные обозначения

[Дополнительные сведения об условных обозначениях см. в документе Условные обозначения технических терминов Cisco.](#)

Проблема 1 - вызывает передачу в прием

В Cisco Unity Express, после того, как оставляют сообщение голосовой почты, абонент передан регистратору/оператору.

Сценарий

1. Вызовы В.
2. В не отвечает.
3. Отключения сообщение голосовой почты в почтовом ящике Cisco Unity Express.
4. Нажатия round (#) ключ для большего количества опций. **Примечание:** У пользователей есть выбор для передачи сообщения с обычным (1) или высоко (2) приоритет.
5. Решение отметить сообщение как высокий приоритет и нажимает 2.
6. Слышать запись, которая говорит, **Спасибо, ваше сообщение, было передано. Ждите, в то время как передан ваш вызов.**
7. Вызов является tranferred оператору/регистратору.

Решение 1 - передает AutoAttendant

Возможно настроить абонентов, чтобы быть переданным AutoAttendant после того, как они оставят сообщение VM вместо регистратору/оператору. Для этого выполните следующие действия:

1. Перейдите к странице Cisco Unity Express GUI в **http://адрес <IP Unity Express> / сеть**.
2. Измените **Голосовую почту> CallHandling> номер оператора Голосовой почты** к Номеру AutoAttendant, как показано.
3. **Щелкните "Применить"**.



Cisco Unity Express Voice Mail / Auto Attendant

Configure ▾ Voice Mail ▾ Administration ▾ Defaults ▾ Reports ▾ Help ▾

Voice Mail

Apply

- Voice Mail P
- Voice Mail L
- Maximum Se
- Voice Mail C
- Administrati
- Administrati
- Language:
- * indicates a

- Mailboxes
- Distribution Lists ▶
- Message Waiting Indicators ▶
- Auto Attendant
- Call Handling**
- Prompts
- Scripts
- Business Hours Settings
- Holiday Settings
- Message Notification ▶
- Integrated Messaging
- VoiceView Express ▶

4111

- System Default - ▾

8

1001

ber:

- System Default - ▾



Cisco CallManager Express

> Powered by Cisco IOS®

Cisco Unity Express Voice Mail / Auto Attendant

Configure ▾ Voice Mail ▾ Administration ▾ Defaults ▾ Reports ▾ Help ▾

Voice Mail > Call Handling



Apply



Help

Voice Mail Phone Number *:	<input type="text" value="4111"/>
Voice Mail Language:	<input type="text" value="- System Default -"/>
Maximum Sessions *:	<input type="text" value="8"/>
Voice Mail Operator Number:	<input type="text" value="1001"/>
Administration via Telephone Call-in number:	<input type="text"/>
Administration via Telephone Prompt Language:	<input type="text" value="- System Default -"/>

* indicates a mandatory field

Э

та конфигурация возвращает абонентов к главному меню AutoAttendant после того, как они оставят сообщение VM.

[Решение 2 - Вызов Разъединения после сообщения Оставляют](#)

В некоторых случаях вы хотите разъединить абонента после того, как голосовое сообщение оставят, вместо того, чтобы передать абонента оператору/регистратору.

[Cisco Unity Express 2.1 и 2.2](#)

Некоторые более ранние версии Cisco Unity Express, такой как 2.1 и 2.2, специально предназначены для передачи абонента. Это позволяет абонентам делать дальнейшие запросы к системе без разъединения. На основе дизайна абоненты всегда передаются оператору/регистратору после того, как они оставят сообщение VM и выберут приоритет сообщения. Они не могут быть настроены для разъединения в Cisco Unity Express 2.1 и 2.2.

Однако, если вы не хотите, чтобы абоненты были переданы оператору, можно передать абонента главному меню AutoAttendant, как описано в [Решении 1](#).

[Cisco Unity Express 2.3 и позже](#)

В Cisco Unity Express 2.3 и позже, модифицируется дизайн, чтобы позволить абонентам

быть разъединенными после того, как они оставляют голосовую почту и отмечают сообщение как срочное. Чтобы сделать это, необходимо настроить пустой номер оператора голосовой почты (пустая строка).

Выполните следующие действия:

1. Перейдите к странице Cisco Unity Express GUI в <http://адрес <IP Unity Express> / сеть>.
2. Под **Голосовой почтой> Обработка вызова**, введите пустую строку как **номер оператора Голосовой почты**.

Можно также сделать это от CLI с командой `no voicemail operator telephone xxxx`.

Проблема 2 - вызывает передачу в неправильное назначение

В Cisco Unity Express, после того, как оставляют сообщение голосовой почты, абонент передан неправильному назначению. Эта проблема происходит в Cisco Unity Express 2.1.3.

Сценарий

1. Вызовы В.
2. В не отвечает.
3. Отключения сообщение голосовой почты в Cisco Unity Express 2.1.3 почтовых ящика.
4. Нажатия round (**#**) ключ для большего количества опций. **Примечание:** У пользователей есть выбор для передачи сообщения с обычным (1) или высоко (2) приоритет.
5. Решение отметить сообщение как высокий приоритет и нажимает 2.
6. Слышать запись, которая говорит, **Спасибо, ваше сообщение, было передано. Ждите, в то время как передан ваш вызов.** В этом случае Cisco Unity Express уже настроен, чтобы передать абонентов Номеру AutoAttendant, видеть [Решение 1](#). Но А не передан AutoAttendant, вместо этого А передан **zerooutnumber**, настроенному под почтовым ящиком, в котором справедливое оставило сообщение голосовой почты.

Это - нормальное поведение в Cisco Unity Express 2.1.3.

zerooutnumber специально разработан так, чтобы, когда абонент находится в почтовом ящике и нажимает **0**, абонент был передан **zerooutnumber**, который настроен на почтовом ящике.

Примечание: zerooutnumber настроен для каждого почтового ящика

Номер оператора Голосовой почты разработан так, чтобы, когда абонент оставляет голосовую почту и выбирает приоритет сообщения, абонент был передан номеру, который настроен глобально под **Голосовой почтой> Обработка вызова> номер оператора Голосовой почты**.

Но, в Cisco Unity Express 2.1.3, всех абонентах, ли они zeroout почтового ящика (нажимают 0) или переданы после того, как они устанавливают приоритет голосовой почты (нажмите 1 или 2), переданы zerooutnumber.

Эта проблема решена в Cisco Unity Express 2.3.1.

Решение - изменяет Zerooutnumber

Для преодоления этой проблемы в Cisco Unity Express 2.1.3, настройте номер, к которому вы хотите перейти (номер AA в этом случае) как zerooutnumber под почтовым ящиком голосовой корреспонденции. Та же установка может также быть настроена через GUI Cisco Unity Express.

Выполните следующие действия:

1. Перейдите к **Голосовой почте**> **Почтовые ящики**.
2. Выберите почтовый ящик.
3. Введите поле **Zero Out (Operator Assistance)**, как показано.



Cisco CallManager Express

> *Powered by Cisco IOS®*

Cisco Unity Express Voice Mail / Auto Attendant

Configure ▾ Voice Mail ▾ Administration ▾ Defaults ▾ Reports ▾ Help ▾

Mailboxes

Distribution Lists ▶

Message Waiting Indicators ▶

Auto Attendant

Call Handling

Prompts

Scripts

Business Hours

Settings

Holiday Settings

Message Notification ▶

Integrated Messaging

VoiceView Express ▶

Cisco Unity Express Version 2.3

Cisco Systems 2006. All rights reserved

The screenshot displays the 'Mailbox Profile - abc' configuration window in the Cisco Unity Express administration interface. The window contains various settings for the mailbox profile, including:

- Description: (empty text box)
- Zero Out (Operator Assistance): (text box, highlighted with a red circle)
- Mailbox Size *: 21176 seconds
- Maximum Caller Message Size *: 60 seconds
- Message Expiry Time *: 30 days
- Play Tutorial: No
- Greeting type: Standard
- Enabled:
- Total Time used: 8
- Total messages: 3
- New messages: 3
- Saved messages: 0
- In use: No

At the bottom of the window, a red asterisk indicates that fields with an asterisk are mandatory. The background interface shows a list of mailbox profiles on the left and a table on the right:

Mailbox Type	Description
Personal	
Personal	
General Delivery	GRD mailbox
Personal	kalyan mailbox
Personal	paul mailbox

Below the table, there is a 'Rows per page' dropdown menu set to 10.

Дополнительные сведения

- [Cisco Unity Express \(CUE\)](#)
- [Настройка и управление автоответчиком системы Cisco Unity Express](#)
- [Прямая переадресация вызовов вызывающих абонентов в почтовый ящик Unity Express](#)
- [Поддержка голосовых технологий](#)
- [Поддержка продуктов голосовой и IP-связи](#)
- [Рекомендовано для ознакомления: Устранение проблем, связанных с IP-телефонией Cisco](#)
- [Техническая поддержка - Cisco Systems](#)