

# 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 transferred 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 CallManager Express

> Powered by Cisco IOS®

## 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

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®*

A screenshot of the Cisco Unity Express web interface. The main title bar reads "Cisco Unity Express Voice Mail / Auto Attendant". Below it is a navigation menu with "Configure", "Voice Mail", "Administration", "Defaults", "Reports", and "Help". The "Voice Mail" menu is expanded, showing a list of options: "Mailboxes", "Distribution Lists", "Message Waiting Indicators", "Auto Attendant", "Call Handling", "Prompts", "Scripts", "Business Hours Settings", "Holiday Settings", "Message Notification", "Integrated Messaging", and "VoiceView Express". On the left side of the interface, there is a small image of a man in a white shirt and tie talking on a headset. On the right side, the text "Cisco Unity Express Version 2.3" and "Cisco Systems 2006. All rights reserved" is visible.

**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 (dropdown menu)
- Greeting type: Standard (dropdown menu)
- Enabled:
- Total Time used: 8
- Total messages: 3
- New messages: 3
- Saved messages: 0
- In use: No

At the bottom of the window, there is a note: \* Indicates a mandatory field.

In the background, a table lists mailbox profiles:

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](#)