

Совместное использование голосового почтового ящика Cisco Unity двумя или более IP телефонов

Содержание

[Введение](#)

[Перед началом работы](#)

[Условные обозначения](#)

[Предварительные условия](#)

[Используемые компоненты](#)

[Схема сети](#)

[Параметры настройки Cisco Unity](#)

[Настройка альтернативных добавочных номеров](#)

[Настройка правила маршрутизации вызова](#)

[Параметры конфигурации Cisco CallManager](#)

[Конфигурация Cisco CallManager 3.1](#)

[Конфигурация Cisco CallManager 3.2 и 3.3](#)

[Настройка параметров Cisco CallManager для общего ящика голосовой почты](#)

[Проверка](#)

[Устранение неполадок](#)

[Доступ к ящику голосовой почты со вспомогательного телефона](#)

[Индикаторы ожидания сообщения не работают](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

Данный документ предоставляет шаги конфигурации, необходимые для использования двумя IP-телефонами одного ящика голосовой почты Cisco Unity.

Это может быть полезным для компаний, где операторы, принимающие звонки от клиентов, рассредоточены по разным местам, чтобы каждый оператор мог обрабатывать голосовую почту из одного почтового ящика голосовой почты.

Это также может быть удобно для работника, которому приходится перемещаться между двумя или более рабочими местами, но при этом ему хотелось бы использовать один и тот же ящик голосовой почты.

Эта конфигурация может быть выполнена одним из двух способов:

- [Настройка Cisco Unity](#)
- [Выбор конфигурации Cisco CallManager](#)

Если решено внести изменения в систему Cisco Unity, то есть два доступных параметра:

- [Правила маршрутизации вызовов \(доступны во всех версиях Cisco Unity\)](#)
- [Использование функции альтернативного расширения \(применяется в Cisco Unity 3.0 или более новая версия\).](#)

Посмотрите введение в начале каждого из двух разделов для определения самого соответствующего метода для ситуации.

Примечание: Если необходимо иметь Индикаторы ожидания сообщения (MWI) в наличии по телефонам, необходимо использовать функцию [Альтернативного расширения Unity](#), доступную в Cisco Unity 3.0 или позже. Процедура настройки данной возможности приведена ниже.

[Перед началом работы](#)

[Условные обозначения](#)

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

[Предварительные условия](#)

Этот документ предполагает, что у вас есть функциональный сервер Cisco Unity, работающий 2.4.6 или позже и Cisco CallManager server, работающий или 3.1, 3.2, или 3.3. Кроме того, для выполнения действий, описанных в данном документе, необходимо как минимум два IP-телефона, которые зарегистрированы на сервере Cisco CallManager. Также предполагается, что один из телефонов уже имеет доступ к услугам голосовой почты на сервере Cisco Unity. В конечном счете дополнительный телефон должен быть готов инициировать вызов DN первого порта голосовой почты Unity. В этом документе объясняется способ получения доступа с помощью второго телефона к тому же голосовому почтовому ящику. В заказе для этого важно, чтобы эти предварительные условия были встречены перед началом.

В этом документе не рассматриваются вопросы использования пространства поиска для вызова или разделов. Если ваша система будет использовать Пространства поиска вызова или Отделения, то необходимо будет внести изменения в шаги для соответствия со средой. Кроме того, можно временно удалять IP-телефоны из их пространства поиска вызовов (Calling Search Spaces) или разделов (Partitions), пока выполняются задачи в этом документе.

[Используемые компоненты](#)

При разработке и тестировании этой конфигурации использовались приведенные ниже версии программного обеспечения.

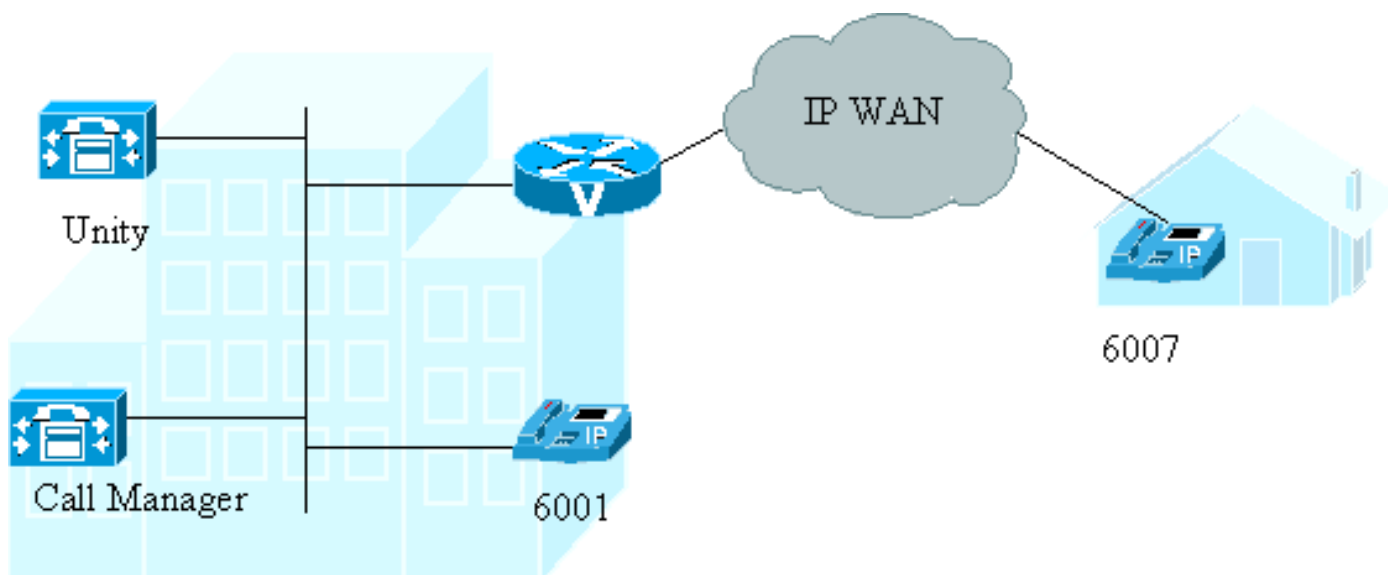
- Cisco Call Manager версии 3.1 (4b)
- Cisco Call Manager версии 3.2(2c)
- Cisco Unity версии 3.1(5)

Сведения, содержащиеся в данном документе, были получены с устройств в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в данном документе, были запущены с

конфигурацией по умолчанию. При работе с реальной сетью необходимо полностью осознавать возможные результаты использования всех команд.

Схема сети

В данном документе используется сетевая установка, показанная на следующей схеме.



В этом сценарии одно лицо использует оба телефона. Телефоны совместно используют общий голосовой почтовый ящик. Телефон с расширением 6007 является вторичным телефоном.

Параметры настройки Cisco Unity

Когда Cisco CallManager переводит вызов к Cisco Unity, Система Unity должна быть в состоянии определить, какое расширение вызов прибывает из того, для маршрутизации вызова абоненту, привязанному к расширению, или направить вызов непосредственно к ящику голосовой почты абонента, в зависимости от того, как настроена система Cisco Unity. Если система Cisco Unity не может определить добавочный номер, с которого был переадресован вызов, Cisco Unity направляет вызов в службу начального приветствия, если она не настроена на отличный от стандартного режим.

Существует два способа настроить Cisco Unity таким образом, чтобы один и тот же ящик голосовой почты стал общим для двух и более телефонов.

- [Первый способ заключается в настройке альтернативных расширений на сервере Cisco Unity для владельца ящика голосовой почты.](#) За счет использования способа альтернативных добавочных номеров индикаторы MWI работают одновременно для обоих телефонов. Такая функция доступна в Cisco Unity версий 3.x и более поздних. Это единственный параметр в данном документе, который приведет к работе MWIs на обоих телефонах.
- [Также нужно настроить правило маршрутизации вызовов.](#) Правило маршрутизации вызова может быть определено, который посмотрел на добавочный номер переадресованного звонка и направляет его определенному назначению. В этом случае Cisco Unity настроен для маршрутизации любых вызовов, переведенных к голосовой почте от расширения 6007 к ящику голосовой почты для расширения 6001. Это может

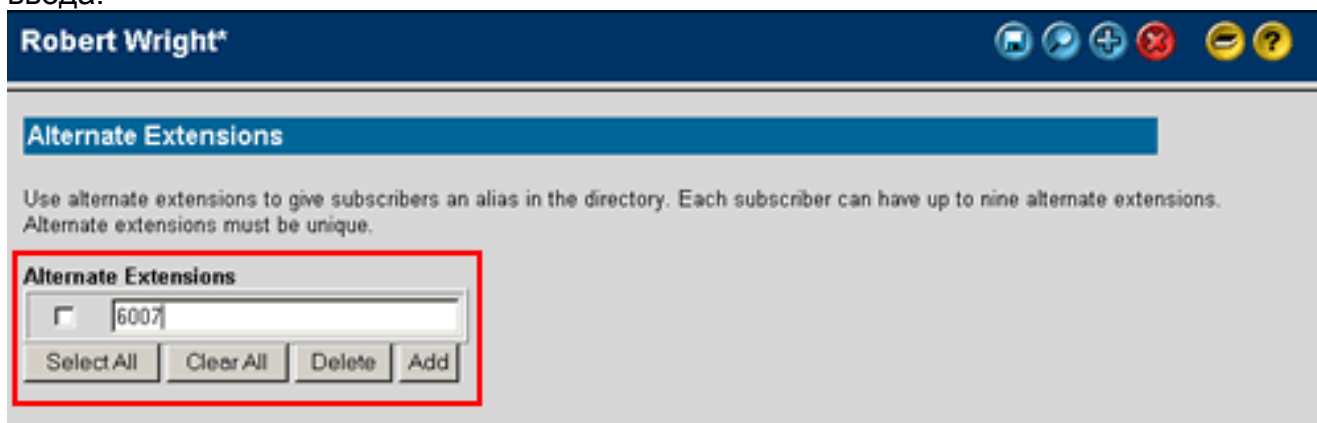
быть выполнено в любой версии Cisco Unity.

Настройка альтернативных добавочных номеров

В Cisco Unity начиная с версии 3.x есть функция, позволяющая иметь несколько добавочных номеров на ящике голосовой почты. Это называют функцией альтернативного расширения.

Примечание: Этот параметр разрешает использование MWI на обоих телефонах.

1. Откройте веб-страницу администратора системы Unity.
2. Перейдите к профилю subscriber's. Выберите **Subscribers > Find and Select a Subscriber > Enter Subscriber Information**, затем нажмите кнопку **Find** и выберите имя абонента основного телефона.
3. Когда страница абонента подойдет, выберите опцию **Alternate Extensions** и нажмите **Add**. Вы должны увидеть следующую область ввода.



4. Введите номер альтернативного расширения (в данном случае 6007) и щелкните значок **Save**.
5. Добавьте добавочный номер MWI, который будет превращен из этого выбора меню путем выбора **Subscribers > Messages > Add** и нажмет **Save**. Все звонки, переданные от Cisco CallManager с расширением 6001 или 6007, будут направлены на голосовой почтовый ящик данного абонента. После отправки сообщения MWI включается для обоих дополнительных номеров и отключается, когда с любого телефона извлекается голосовая почта.

Message Waiting Indicators (MWIs)

Use MWI for message notification

Indicator Lamps:

MWI Extensions

| Delete | Extension |
|--------------------------|-----------|
| <input type="checkbox"/> | 6007 |
| <input type="checkbox"/> | X |

[Настройка правила маршрутизации вызова](#)

Этот метод переключает любые вызовы, направленные системе Cisco Unity с вспомогательного телефона (добавочный 6007) на добавочный номер основного телефона (6001).

Примечание: Данный способ не приведет к включению индикатора ожидания сообщения (MWI) на втором телефоне. Кроме того, программируемая клавиша сообщений на втором телефоне не передаст вам к ящику голосовой почты для вашей учетной записи непосредственно. **Для входа в голосовой почтовый ящик необходимо нажать клавишу *.**

Маршрутизация вызовов с дополнительного телефона (6007) на Cisco Unity может быть вызвана одной из следующих причин:

- Звонок не отвечает пользователь в расширении 6007.
- Дополнительный номер (6007) занят.
- Расширение (6007) временно настроено для переадресации всех вызовов на систему голосовой почты Cisco Unity.

1. Запустите веб-страницу **Системного администратора Unity**.
2. **Выберите Call Management (Управление вызовами) > Call Routing (Маршрутизация вызовов) > Forwarded Calls (Перенаправленные вызовы).**Примечание: Опция Forwarded Calls требуется здесь, потому что вызов переводится к системе Cisco Unity от Cisco CallManager от имени второго телефона (6007). Если также необходимо создать правило для вызовов системы Cisco Unity непосредственно с дополнительного телефона, следуйте приведенным ниже инструкциям после выбора режима Direct Calls (Прямые вызовы).
3. **Создайте новое правило маршрутизации вызова, выбрав значок "+".**Измените настройки следующим образом:**Имя правила:** 6007-6001**Статус:** Включенный**Тип вызова:** Внутренние вызовы (в данном случае оба телефона являются членами внутренней телефонной системы компании)**Пересылающая станция:** 6007**Отправить вызов на:** Абонент**Send to greeting for:** Используйте свое название абонента здесь**Примечание:** В этом случае адрес приветствия используется в поле **Send call to**

(Адресат вызова). При выборе **Attempt Transfer** для Cisco Unity пытается передать вызов расширению абонента на основе поведения, настроенного на опции Call Transfer в профиле пользователя. Подробное описание параметров, доступных для передачи вызовов с помощью Cisco Unity, выходит за рамки данного документа. См. в Руководстве по администрированию номер используемой версии Cisco Unity.

Forwarded calls

Rule name:

Status: Enabled Disabled

Call type:

Forwarding station:

Dialed number (DNIS):

Calling number (ANI):

Schedule:

Language:

Send call to:

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. Щелкните значок "Save" (Сохранить), чтобы сохранить изменения.

Любые вызовы, переданные Cisco Unity от расширения 6007, должны теперь быть направлены к приветствию для абонента, который владеет расширением 6001. Световой индикатор MWI по телефону, который владеет расширением 6001, должен включить, когда оставляют сообщение. Световой индикатор MWI на расширении 6007 не будет освещен. Если пользователь намерен извлекать сообщения из расширения 6007, он должен войти в систему Cisco Unity в качестве удаленного пользователя.

Вы видите, что это правило было специально предназначено для вызовов, прибывающих из расширения 6007, чтобы быть переданным приветствию для расширения 6001. Более обычное правило может быть создано, если у вас есть множественные номера, которые можно хотеть передать к расширению 6001. Например, если все расширения от 6002-6009 должны были быть переданы ящику голосовой почты для расширения 6001, пересылающая станция могла быть определена как 600*. Однако при наличии расширений с разными префиксами, например 6007, 7142 и 8006, для которых требуется задать общий ящик голосовой почты для расширения 6001, необходимо настроить три отдельных правила маршрутизации, по одному для каждого расширения. Поэтому этот метод может не быть практичным для определенной настройки, если у вас есть много абонентов, которые имеют несколько добавочных номеров.

[Параметры конфигурации Cisco CallManager](#)

Если было принято решение включить несколько телефонов для совместного использования одного и того же голосового почтового ящика при помощи конфигурирования Cisco CallManager, то существует два параметра, зависящих от версии используемого Cisco CallManager.

Когда Cisco CallManager передает вызов в Cisco Unity, система Cisco Unity должна быть способна определить, от какого расширения приходит вызов, чтобы направить вызов абоненту, связанному с расширением, или направить вызов прямо в ящик голосовой почты абонента, в зависимости от того, как настроена система Cisco Unity. Когда система Cisco Unity не может определить дополнительный номер, с которого был переадресован вызов, или дополнительный номер места вызова не связан с абонентом, Cisco Unity направляет вызов на начальное приветствие, несмотря на то, что система была настроена на другие действия, отличающиеся от поведения по умолчанию. В этом разделе описывается процесс настройки Cisco CallManager для уведомления системы Cisco Unity о том, какой номер используется для доступа к голосовому почтовому ящику абонента.

- [Конфигурация Cisco CallManager 3.1](#)
- [Конфигурация Cisco CallManager 3.2 и 3.3](#)

Конфигурация Cisco CallManager 3.1

В этой конфигурации дополнительный телефон связан с голосовой почтой основного телефона. Эта конфигурация не включает индикатор MWI на вспомогательном телефоне.

1. Настройте конфигурацию голосовой почты для первичного телефона, выбрав "Device" (Устройство) > "Phone" (Телефон) > "Find Phone" (Найти телефон) и щелкнув сначала первичный телефон, а затем номер каталога. В этом случае 6001. На этом этапе отображается настройка ящика голосовой почты. Этот параметр содержит добавочный номер, на который Cisco Unity необходимо переадресовать вызов. В приведенном ниже примере вы увидите, что номер каталога – 6001, и ящик голосовой почты (параметр Voice Mail Box) был настроен на этот же номер каталога. Пересылка вызова в систему Cisco Unity осуществляется на голосовой почтовый ящик для добавочного номера

The screenshot shows the configuration page for a phone's directory number. The 'Directory Number' is set to 6001 (PAManagedEmployee). The 'Voice Message Box' is also set to 6001. Other fields include 'Calling Search Space' (None), 'User Hold Audio Source' (None), 'Network Hold Audio Source' (None), and 'Call Waiting' (Default). Buttons for 'Update', 'Delete', 'Restart Devices', and 'Cancel Changes' are visible.

6001.

примечание: Необходимо также настроить **Forward No Answer** и **Forward Busy** записи для обращения к Номеру каталога, назначенному на первый порт голосовой почты Cisco Unity. Это не показано на вышеприведенном рисунке. Если на поступивший звонок нет ответа, Cisco CallManager переадресует его в Cisco Unity, т. к. в полях **Forward No Answer** и **Forward Busy** указан абонентский номер системы Unity. Cisco

П

CallManager укажет, что это вызов для голосового почтового ящика 6001, на основе значения, введенного в поле Voice Message Box.

2. **Нажмите кнопку Update (Обновить).**

3. Установите конфигурацию голосовой почты для основного телефона путем выбора **Device> Phone> Find Phone**, щелкните второму телефону, и затем щелкните по Номеру каталога. В этом случае **6007**. На этом этапе необходимо видеть поле, названное Voice Mail Box. Этот параметр содержит добавочный номер, на который Cisco Unity необходимо переадресовать вызов. В примере ниже, Номер каталога 6001, и Voice Mail Box установлен в 6001. Пересылка вызова в систему Cisco Unity осуществляется на голосовой почтовый ящик для добавочного номера

The screenshot shows the configuration page for a phone in Cisco CallManager. The phone is identified as 'SEP003094C40403 (Line 1)'. The 'Directory Number' is set to '6007 (Employee)'. Under 'Directory Number Settings', the 'Voice Message Box' 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). Buttons for 'Update', 'Delete', 'Restart Devices', and 'Cancel Changes' are visible.

6001.

П

примечание: Необходимо также настроить **Forward No Answer** и **Forward Busy** записи для обращения к Номеру каталога, назначенному на первый порт голосовой почты Cisco Unity. Это не показано на вышеприведенном рисунке. Если на поступивший звонок нет ответа, Cisco CallManager переадресует его в Cisco Unity, т. к. в полях Forward No Answer и Forward Busy указан абонентский номер системы Unity. Cisco CallManager указывает, что вызов для ящика голосовой почты 6001 на основе значения, введенного в поле Voice Message Box.

4. **Нажмите кнопку Update (Обновить).** Вызовы, которые поступают на дополнительные телефоны (6007) и на которые не ответили, теперь должны пересылаться на голосовой почтовый ящик подписчика для основного телефона. По нажатию кнопки "Сообщения" на вспомогательном телефоне пользователь должен переходить непосредственно к окну входа Cisco Unity в ящик голосовой почты для расширения 6001.

[Конфигурация Cisco CallManager 3.2 и 3.3](#)

В Cisco CallManager 3.1 Настройка голосовой почты для кнопки сообщений была глобальным параметром. Это означает, что все телефоны, зарегистрированные на сервер или кластер Cisco CallManager 3.1, должны использовать одинаковую систему голосовой почты. Номера каталогов MWI также являлись глобальными параметрами. В качестве абонентского номера для каждого телефона назначен добавочный номер ящика голосовых сообщений (почтового ящика).

В Cisco CallManager версий 3.2 и 3.3 нет настроек Voice Message Box, как в Cisco CallManager 3.1. Вместо этого для направления вызовов в системы голосовой почты Cisco CallManager версий 3.2 и 3.3 использует профиль голосовой почты вместе с проводником голосовой почты. Это позволяет Серверу CallManager поддерживать подключение к нескольким системам голосовой почты за один раз. Эти параметры настройки, а также

параметры настройки MWI, могут теперь быть размещены в комбинацию Отделений и Пространств поиска вызова для поддержки большего количества сложных конфигураций.

Устанавливание настройки двух телефонов для совместного использования общего ящика голосовой почты с помощью Cisco CallManager 3.1 было очень легко. Устанавливание настройки двух телефонов для совместного использования общего ящика голосовой почты с помощью Cisco CallManager 3.2 или 3.3 под рукой намного более сложно. Для правильной настройки этого требуется гораздо более тщательное планирование. Среды CallManager, которые используют Отделения и Пространства поиска вызова, добавляют еще больше сложности. Чтобы пример был как можно проще, здесь не будут настраиваться пространства поиска вызовов и разделы. Кроме того, по возможности, для доступа к системе голосовой почты Cisco Unity будут использоваться параметры по умолчанию.

Этот документ не предназначен для описания способов настройки всех новых параметров голосовой почты в Cisco CallManager 3.2 и 3.3. Однако, чтобы помочь вам выполнять эту задачу успешно, краткое введение к этим новым характеристикам предоставлено. См. в Руководстве по администрированию Cisco CallManager номер используемой версии и дополнительные сведения.

- [Номер каталога IP-телефона](#)
- [Профиль голосовой почты](#)
- [Voice Mail Pilot \(Сервисный номер голосовой почты\)](#)
- [Номер каталога порта голосовой почты](#)

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

[Номер каталога IP-телефона](#)

Обратите внимание на новые поля в настройках абонентского номера и областях Call Forward и 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 > |

[Профиль голосовой почты](#)

Параметр профиля голосовой почты связан с пилотным номером голосовой почты. В примере для [Контрольного номера голосовой почты](#), показанного ниже, опция для того, чтобы сделать его выбран Контрольный номер голосовой почты По умолчанию для этой системы. Поэтому необязательно для выбора определенного Сервисного номера голосовой почты, который настроен (8500 в этом случае) для установления этого отношения. Как видно ниже, параметр <None> выбран согласно указанию в тексте, который следует за параметром.

System Route Plan Service Feature Device User Application Help

Cisco CallManager Administration
For Cisco IP Telephony Solutions

CISCO SYSTEMS

Voice Mail Profile Configuration

[Add a New Voice Mail Profile](#)
[Back to Find/List Voice Mail Profiles](#)

Voice Mail Profile: VoiceMail
Status: Ready

Copy Update Delete Restart Devices Cancel Changes

Voice Mail Profile Name* VoiceMail
Description VoiceMail
Voice Mail Pilot ** <None > (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>).

[Voice Mail Pilot \(Сервисный номер голосовой почты\)](#)

В Cisco CallManager 3. 2 и 3. 3, Номера каталога Контрольного номера голосовой почты могут быть размещены в Пространство поиска вызова. В примере, приведенном ниже, номер пилотного каталога (8500) не был помещен в Calling Search Space. Этот проводник голосовой почты был настроен для этой системы в качестве номера каталога проводника по умолчанию.

System Route Plan Service Feature Device User Application Help

Cisco CallManager Administration
For Cisco IP Telephony Solutions

CISCO SYSTEMS

Voice Mail Pilot Configuration

Voice Mail Pilot Numbers
<Add a New Voice Mail Pilot Number>

- No Voice Mail
- 8500/<None > - default

Voice Mail Pilot Number : 8500/<None >
Status: Ready

Update Delete Reset Devices Cancel Changes

Voice Mail Pilot Number 8500
Description UnityVM
Calling Search Space <None >

Make this the default Voice Mail Pilot for the system

* indicates required item

[Номер каталога порта голосовой почты](#)

Этот параметр не изменялся с версии 3.1 Cisco CallManager. Экран показан для демонстрации полных взаимоотношений между данными параметрами.

Примечание: Абонентский номер (8500) идентичен номеру, который был указан выше в качестве сервисного номера голосовой почты.

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 > |

Метод для настройки MWI в Cisco CallManager 3. 2 и 3. 3 изменился также. Номера каталогов MWI "On" и "Off" теперь могут быть размещены в областях поиска "Partitions" и "Calling".

[MWI включен](#)

System Route Plan Service Feature Device User Application Help

Cisco CallManager Administration
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

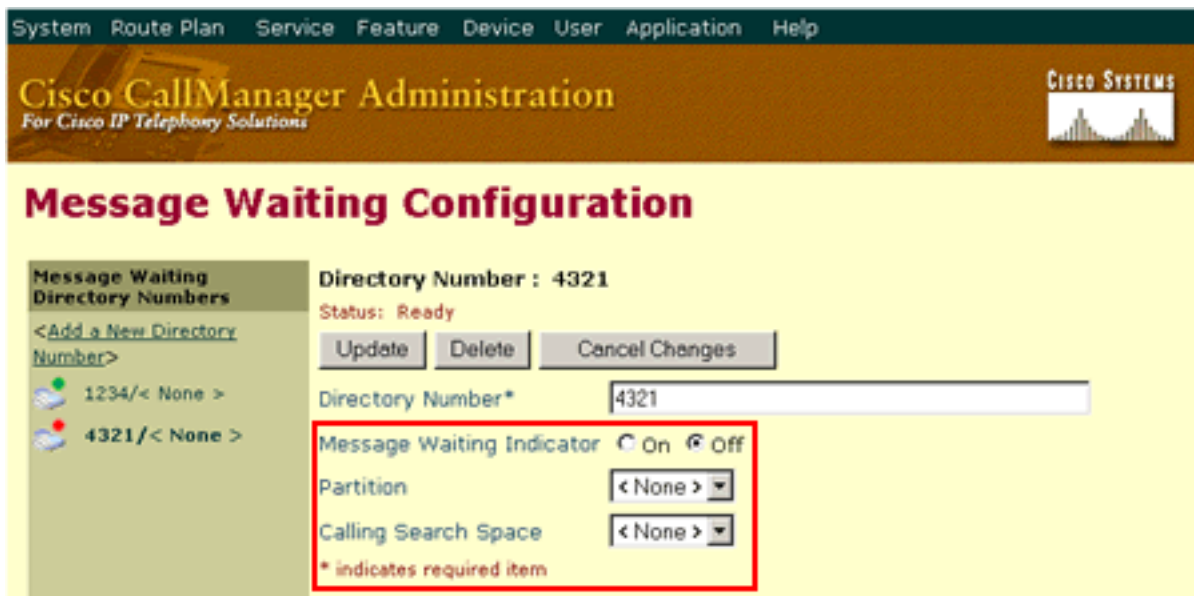
Message Waiting Indicator On Off

Partition <None >

Calling Search Space <None >

* indicates required item

[MWI Выкл](#)



[Настройка параметров Cisco CallManager для общего ящика голосовой почты](#)

Cisco CallManager 3. 2 и 3. 3 передает Номер каталога за расширением, от которого пользователь вызвал систему голосовой почты как расширение ящика голосовой почты. Например, если основной телефон (6001) используется для вызова системы Cisco Unity, Cisco CallManager указывает, что расширение абонента 6001.

Если системный администратор хочет передать другой номер к системе Cisco Unity, такой как тогда, когда второй телефон (6007) переводит вызов к голосовой почте, они могут настроить Маску на Профиле голосовой почты, который телефон назначил на то, для изменения номера на 6001. В примере ниже, маска 6001. Контрольный номер голосовой почты все еще собирается быть по умолчанию, который в этом случае указывает к Порту голосовой почты с Номером каталога 8500.

1. Для того, чтобы добавить профиль голосовой почты для дополнительного телефона, выберите **Feature > Voice Mail > Voice Mail Profile > Add a New Voice Mail Profile**.
2. Измените настройки следующим образом:**Voice Mail Profile Name (Имя профиля голосовой почты)**: Введите краткое имя для этого профиля.**Описание**: Дайте этому профилю описательное имя. **Здесь 6007-6001.Voice Mail Pilot (Сервисный номер голосовой почты)**: Выберите соответствующую запись. **В этом случае по умолчанию выбирается <None>.****Voice Mail Box Mask (Маска ящика голосовой почты)**: Введите маску, которая будет транслировать исходный номер каталога, как требуется. В этом случае **6001.Внимание.** : Не следует выбирать этот профиль в качестве стандартного профиля голосовой почты для всей системы, если не требуется, чтобы все телефоны, в которых используется профиль по умолчанию, совместно использовали один ящик голосовой

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 **

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>).


почты.

- Щелкните **Insert (Вставить)**. В целях данного примера это правило описано как только являющийся применимым к Номеру каталога 6007. Данное правило работает для любого четырехзначного номера каталога. Все четырехразрядные Номера каталога, которые были настроены с этим Профилем голосовой почты, передаются ящику голосовой почты для расширения 6001. Например, когда это правило применено прежде, чем перевести вызов к контрольному номеру голосовой почты по умолчанию, Номера каталога 3452, 8764, и 6234 все заменены 6001.
- Настройте конфигурацию голосовой почты для первичного телефона, выбрав "Device" (Устройство) > "Phone" (Телефон) > "Find Phone" (Найти телефон) и щелкнув сначала первичный телефон, а затем номер каталога. В этом случае 6001.
- Измените настройки следующим образом: Профиль голосовой почты: Выберите правильный профиль голосовой почты. В этом случае по умолчанию выбирается <None>. Forward Busy: Переадресация при отсутствии ответа:

Directory Number Configuration

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

Devices using this Directory Number

 SEP0002FD3BA4FD (Line 1)

Directory Number: 6001

Status: Ready

Directory Number

Directory Number*

Partition

Directory Number Settings

Voice Mail Profile

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 <="" td="" type="text" value=" <None > "/> |
| Forward Busy | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="text"/> | <input <="" td="" type="text" value=" <None > "/> |
| Forward No Answer | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="text"/> | <input <="" td="" type="text" value=" <None > "/> |

Call Pickup Group

x

6. Нажмите кнопку Update (Обновить).
7. Установите конфигурацию голосовой почты для второго телефона путем выбора **Device> Phone> Find Phone**, щелкните второму телефону, и затем щелкните по номеру каталога. В этом случае **6007**.
8. Измените настройки следующим образом: **Профиль голосовой почты**: Выберите правильный профиль голосовой почты. **Здесь выбран профиль <6007-6001>**, поскольку он был создан для этой цели. **Forward Busy**: **Переадресация при отсутствии ответа**:

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. Нажмите кнопку Update (Обновить). Вызовы, которые поступают на дополнительные телефоны (6007) и на которые не ответили, теперь должны пересылаться на голосовой почтовый ящик подписчика для основного телефона. По нажатию кнопки "Сообщения" на вспомогательном телефоне пользователь должен переходить непосредственно к окну входа Cisco Unity в ящик голосовой почты для расширения 6001.

Проверка

Процедура проверки является тем же для всех опций в этом документе. Должна существовать возможность, чтобы разместить вызовы во второй телефон и передать их ящику голосовой почты основного телефона, если звонок не отвечает. Опция Unity Alternate Extensions имеет дополнительный шаг проверки в этом, Световые индикаторы MWI по обоим телефонам должны быть освещены, если существует ожидание сообщения.

Устранение неполадок

Доступ к ящику голосовой почты со вспомогательного телефона

Исходная конфигурация включала один телефон (основной) с доступом к услугам голосовой почты. Кроме того, ваш второй телефон должен был быть способен к инициированию вызова к серверу Cisco Unity. Поэтому единственной проблемой, с которой необходимо встретиться, является способность сервера Cisco Unity распознать, что вызов от второго телефона должен быть направлен к ящику голосовой почты основного телефона.

- Проверьте действия настройки как предусмотрено.
- Используйте функции отслеживания Cisco CallManager, чтобы определить поведение дополнительного телефона при попытке пересылки вызова на сервер Cisco Unity. В частности ищите событие, которое могло бы изменять Номер вызывающего абонента.
- Отключите опцию Cisco Unity, которую вы настроили в начале (Alternate Extension или Call Routing Rule). Затем создайте нового абонента, назначьте расширение второго телефона абоненту и вызовите сервер Cisco Unity от второго телефона. Ваш вызов должен быть направлен к ящику голосовой почты для абонента, которого вы создали. Если этого не происходит, возможно, проблема заключается в преобразовании вызывающей стороны CallManager. Еще одна возможность заключается в том, что имеется правило маршрутизации вызова Unity, которое управляет входящим звонком. Перед настройкой совместного использования голосового почтового ящика основным и дополнительными телефонами необходимо определить причину, по которой Cisco Unity не может выполнить маршрутизацию вызовов с дополнительного телефона на голосовой почтовый ящик, и устранить ее.

[Индикаторы ожидания сообщения не работают](#)

См. документы, перечисленные в Разделе связанных сведений ниже для помощи в устренении проблем с MWI.

Примечание: В этом документе альтернативное расширение Unity является единственным параметром, который позволяет обоим телефонам применять MWI при совместном использовании общего ящика голосовой почты.

[Дополнительные сведения](#)

- [Руководства по поиску и устранению неисправностей Cisco Unity](#)
- [Cisco CallManager – Настройка профиля голосовой почты](#)
- [Cisco CallManager- Конфигурация контрольного номера голосовой почты Cisco](#)
- [Поддержка голосовых технологий](#)
- [Поддержка продуктов голосовой и IP-связи](#)
- [Устранение неполадок в системах IP-телефонии Cisco](#)
- [Техническая поддержка - Cisco Systems](#)