

将呼叫方直接转移到Unity Express邮箱

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Components Used](#)

[Conventions](#)

[Unity Express集成呼叫管理器Express](#)

[Unity Express CLI配置](#)

[Unity Express GUI配置](#)

[验证](#)

[Unity Express集成Cisco CallManager](#)

[验证](#)

[与提示自定义脚本的直接转接](#)

[设置自定义脚本](#)

[请使用自定义脚本](#)

[Unity Express 2.1.1更新](#)

[Troubleshoot](#)

[Error:没有在系统的足够的邮箱空间](#)

[Related Information](#)

[Introduction](#)

本文描述要求的配置步骤允许话务员或运算符转移呼叫人直接地到Cisco Unity Express用户邮箱和不振铃他们的电话。本文的读者一定熟悉他们的Cisco Unity Express版本使用的集成方法。此方法是Cisco CallManager或Cisco CallManager Express。

为了传送呼叫直接地到用户语音信箱，必须配置电话交换机(呼叫管理器Express或呼叫管理器)定义总是转发到语音邮件导频号扩展的范围。由于这些扩展跟用户的正常扩展不同，必须配置Cisco Unity Express为了认可其他扩展。这通过使用是实现的E.164编号。

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

Cisco推荐本文的读者有这些题目知识：

- 熟悉以如何管理Cisco CallManager或呼叫管理器Express和能力用命令行界面(CLI)配置Cisco Unity Express列出的是帮助的参考熟悉读者Cisco Unity Express配置和如何排除故障：[Cisco Unity Express产品资料Cisco Unity Express配置示例和TechNotes](#)

Components Used

本文档中的信息基于以下软件版本：

- 对于Cisco CallManager Express集成，需要Cisco Unity Express版本1.0或以上。
- 对于Cisco CallManager集成，需要Cisco Unity Express版本1.1。

Note: 所有配置示例和屏幕输出从Cisco Unity Express版本1.1.1和Cisco CallManager 3.3.3被采取。

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

Conventions

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

Unity Express集成呼叫管理器Express

Unity Express CLI配置

当Cisco Unity Express集成呼叫管理器Express时，管理员必须配置另外的ephone dns，使用呼叫向前所有功能对直接呼叫对语音邮件。必须配置有那些ephone dns Cisco Unity Express E.164地址而不是主要的编号。系统认可转发呼叫的这样属于一个特定的邮箱。

Note: 如果在其他目的，已经没有使用E.164地址此选项只是可能的。

对于此示例，假设，呼叫管理器Express扩展在200-299范围。并且，假设，那些用户拨为了调用到那些扩展语音信箱的编号是3200-3299。如果lead位3已经分配到在呼叫管理器Express拨号计划的其他，则可以使用一个不同的lead位。语音邮件导频号或者编号用户拨为了检索他们的消息，是18900。

Note: 对于一些乘务员，您在快速拨号能放置转移分机号，因此他们必须按转移，跟随由快速拨号线路。

完成这些步骤为了用呼叫管理器Express配置Cisco Unity Express：

1. 用模式配置一ephone-dn是使用的为了呼叫向前全部到语音邮件。在Cisco CallManager Express中，您必须配置：

```
ephone-dn 99
  number 32..
  description DN to transfer directly to Cisco Unity Express voicemail
  call-forward all 18900
!
```

到语音邮件功能Cisco Unified CallManagerExpress 4.3或以上版本支持**转移**。转移到语音邮件功能允许电话用户转移呼叫人直接地到一个语音邮件扩展名。用户按TrnsfVM软键暂挂中发出呼叫，输入分机号，通过再按TrnsfVM软键然后做转移。呼叫人听到完全语音邮件问候。使用TrnsfVM软键或功能接入代码(FAC)，此功能支持。欲知更多信息，请参见[转移到语音邮件](#)。

Note: 您必须有呼叫向前被配置的所有参数去用于Cisco Unity Express语音邮件的同一个扩展名。

2. 验证拨号点为在呼叫管理器Express的Cisco Unity Express被配置。被配置的目的地模式必须匹配呼叫向前在例如配置的所有扩展名第1步：

```
dial-peer voice 18900 voip
 destination-pattern 18900
 description Cisco Unity Express voicemail pilot number
 session protocol sipv2
 session target ipv4:172.18.106.88
 dtmf-relay sip-notify
 codec g711ulaw
 no vad
!
```

3. 配置选择的转移分机号("32..")作为在Cisco Unity Express的E.164地址用CLI。 **Note:** 为了使用GUI定义E.164地址[请点击此处](#)。如前面提到，在Cisco Unity Express您必须定义这"3.."扩展作为E.164地址。请使用CLI为了完成此。为了看到用户列表，请发出**show users**命令：

```
vnt-nm-Cisco Unity Express> show users
administrator
jdoe
jsmith
marschne
```

为了获得关于一个特定用户的更多详细资料，请发出**show user detail username <user>**命令：

```
vnt-nm-Cisco Unity Express> show user detail username marschne
Full Name:          marschne
First Name:         Markus
Last Name:          Schneider
Nickname:           marschne
Phone:              201
Phone(E.164):
Language:           en_US
```

4. 配置E.164地址。为了配置E.164地址，您必须输入配置模式和发出**user <username> phonenumberE164 <number>**命令：

```
vnt-nm-Cisco Unity Express> conf t
!--- Enter configuration commands, one per line. End with CNTL/Z. vnt-nm-Cisco Unity
Express(config)> user marschne phonenumberE164 3201
```

5. 当完成时，请发出**write memory**命令为了保存您的配置和退出配置模式。

Unity Express GUI配置

或者，您能通过GUI完成Cisco Unity Express配置。为了完成与GUI的配置，请完成这些步骤：

1. 登陆对GUI。
2. 选择**配置> Users**。
3. 输入**E.164地址**(例如3201)在主要的E.164数字域。
4. 选择期望用户并且按**适用**。

验证

为了验证操作，请发出另一**show user detail username <user>**命令：

```
vnt-nm-Cisco Unity Express> show user detail username marschne
Full Name:          marschne
First Name:         Markus
Last Name:          Schneider
```

Nickname: marschne
Phone: 201
Phone (E.164): 3201
Language: en_US

注意配置当前列出 (E.164) 编号。

Note: 当您使用**咨询转接**时，请提示运算符第二次按下转接按钮迅速地。否则问候的最初的少数词可以丢失。

Note: Cisco建议所有用户有记录名在Cisco Unity Express。例如，如果呼叫被传送到语音邮件，该语音邮件必须陈述用户名，没有他们的扩展名。因为呼叫从扩展名3201被传送，系统宣布在问候的扩展名"3201"给呼叫人。这能潜在创建关于用户(201)的实际扩展名的混乱。

为了测试此配置，请完成这些步骤：

1. 从一个电话呼叫到另一个。
2. 按在电话和拨号“3201”的**转接按钮**(在本例中)。如果**full-consult**在Cisco CallManager Express被配置，再请按**转接按钮**。
3. 理论上讲，呼叫人当前被联络到呼叫被转移用户的邮箱。

[Unity Express集成Cisco CallManager](#)

当Cisco Unity Express集成呼叫管理器时，要求计算机电话集成(CTI)路由点为了传送呼叫到语音邮件。当传送时呼叫，呼叫转发信息匹配在Cisco Unity Express的被配置的E.164编号。欲知更多信息，请参阅关于集成的警告与在本文包括的呼叫管理器4.x。

Note: 您必须设置在Cisco Unity Express的E.164编号。语音邮箱掩码不工作，因为Cisco Unity Express集成Java电话应用可编程接口(JTAPI)软件。

在本例中，假设一个Cisco Unity Express位置的用户扩展在呼叫管理器内是2100-2199。对于使用一个语音邮件配置文件达到语音邮件的所有电话，请配置号码范围，421xx，调用直接地到语音邮件。换句话说，呼叫的一个用户能按转移，然后拨4加上语音邮件他们要发送呼叫用户的扩展名到。这由**转移**再跟随，呼叫去直接地期望当事人的语音信箱。

完成这些步骤为了添加能使用调用直接地到语音邮件的扩展范围，当Cisco Unity Express集成呼叫管理器时：

1. 添加转移呼叫的一个CTI路由点。点击**Device > Add a New Device**。对于设备类型，请选择**CTI路由点**。单击**Next**。名称字段任意，因此必须使用逻辑的事例如“TransferToVM”。设备缓冲池、呼叫搜索空间和位置必须匹配使用此特定的Cisco Unity Express模块的其他电话。单击**Insert**。上推看来状态“CTI路由点插入了到数据库。您要不要当前添加的此CTI路由点第1行一个目录号？”点击OK键这里。

CTI Route Point Configuration

[Add a New CTI Route Point](#)
[Back to Find/List CTI Route Points](#)

Directory Numbers
Lines can be added after the new CTI Route Point is inserted in the database.

Device: New
Status: Ready

CTI Route Point
Device Information

Device Name* [T]
Description: TransferToVM
Device Pool*: CUE_DEVS (View details)
Calling Search Space: All_Access_Phones
Location: RemoteSite1

* indicates a required item.

Microsoft Internet Explorer

The CTI Route Point has been inserted in the database. Would you like to add a directory number for line 1 of this CTI Route Point now?

2. 添加CTI路由点的一个目录号。对于Directory Number字段，请输入将调用到语音邮件将拨号的编号(例如421xx)。分配语音邮件配置文件和使用此Cisco Unity Express模块的其他电话一样。确定对语音邮件的转发所有被检查。按插入。Cisco CallManager添加目录号并且重置设备。

Directory Number Configuration

[Configure Device \(TransferToVM\)](#)
[Dependency Records](#)

Devices using this Directory Number
TransferToVM (Line 1)

Directory Number: 4XXXX (Site1CUE)
Status: Update completed

Directory Number

Directory Number*: 4XXXX
Partition: Site1CUE

Directory Number Settings

Voice Mail Profile: RemoteSite1VM (Choose <None> to use default)
Calling Search Space: All_Access_Phones
AAR Group: <None >
Call Waiting: Not available on this device.
Auto Answer: Not available on this device.

Call Forward and Pickup Settings

	Voice Mail	Destination	Calling Search Space
Forward All	<input checked="" type="checkbox"/>		<None >
Forward Busy	<input type="checkbox"/>		<None >
Forward No Answer	<input type="checkbox"/>		<None >
Forward On Failure	<input type="checkbox"/>		<None >

3. 在Cisco Unity Express，请配置您要能调用的每个邮箱的E.164编号。例如，为用户“marschne”：

```
VNT-AIM-Cisco Unity Express1> show user detail username marschne
Full Name:           Markus Schneider
First Name:          Markus
Last Name:           Schneider
```

```
Nickname:           Markus Schneider
Phone:              2103
Phone(E.164):
Language:           en_US
```

4. 添加用户的E.164地址。由于CTI路由点目录号是4xxxx，此用户的E.164地址必须是42103。您在配置模式下能容易添加此与CLI：

```
VNT-AIM-Cisco Unity Express1> conf t
Enter configuration commands, one per line. End with CNTL/Z.
VNT-AIM-Cisco Unity Express1(config)> username marschne phonenumbere164 42103
```

5. 一旦所有E.164编号被添加了，请发出write memory命令为了保存您的配置和退出配置模式。

验证

为了验证用户适当地设置，发出show user detail username <user>命令：

```
VNT-AIM-Cisco Unity Express1> show user detail username marschne
Full Name:           Markus Schneider
First Name:          Markus
Last Name:           Schneider
Nickname:            Markus Schneider
Phone:               2103
Phone(E.164):        42103
Language:            en_US
```

完成这些步骤为了测试操作：

1. 发出呼叫在两个电话之间。
2. 按转接按钮。
3. 拨打42103或什么CTI路由点目录号是。保证包括目的地邮箱。理论上讲，呼叫去语音邮件和期望用户作用的问候。如果呼叫不去语音邮件，则问题是可能的语音邮件配置文件没有适当地设置也没有适用于CTI路由点。如果呼叫去语音邮件，但是错误的问候被使用--甚至一个人该阐明，没有与此编号产生关联的邮箱--然后问题是可能的E.164编号没有分配到订户。

Note: Cisco建议所有用户有记录名在Cisco Unity Express。如果呼叫被传送到语音邮件，必须宣布用户名，没有他们的扩展名。由于呼叫被注定了对邮箱2103，系统宣布在问候的扩展名42103给呼叫人。这能潜在创建关于实际扩展名的混乱。

Note: 此配置示例在另一个方案也适用。如果用户要有Auto Attendant脚本--对于任一或所有的用户--转移直接地到用户语音邮件和从未振铃他们的电话，此配置可以与一个小的调节一起使用。必须配置3201扩展名作为主要的电话号码和201作为E.164编号。名称查找总是使用主要的电话号码为了调用。因此，当呼叫人拨号并且执行名称查找时，呼叫被转移到3201。然后呼叫向前所有功能转移呼叫到用户语音邮箱。

Note: 在您拨打转移分机号后，Cisco推荐您提示用户尽快按转移。否则一部分的问候能是不能听见的对调用的当事人。

警告： 注释为Cisco Call Manager 4.x的此更新。根据Cisco CallManager版本3.3.5和通过当前4.x版本，不再此解决方法工作。详情参见Cisco Bug ID [CSCsb39067 \(仅限注册用户\)](#)，问题是，当呼叫从CTI路由点被传送到Cisco Unity Express时，最后重定向的数字域出现与整个模式而不是实际拨号号码。例如，"4xxxx"而不是"41234"，如果设法调用到邮箱1234。反而，您必须在路由点单个配置每个编号，不用使用"x"通配符。此时，唯一的解决方法是使用直接转接以Cisco Unity Express自定义脚本选项。

与提示自定义脚本的直接转接

使用Cisco CallManager和呼叫管理器Express，第三个选项是可能的。您能使用一个自定义Cisco Unity Express脚本。为了请求脚本，请发送一个电子邮件到ask-cue-editor@external.cisco.com。

Note: 脚本要求Cisco Unity Express 2.1.1或以上，但是与所有呼叫管理器或呼叫管理器Express版本一起使用。脚本也不要求在Cisco Unity Express配置的任何E.164编号。技术支持不支持此脚本，并且提供的如现状。如果有关于脚本的一个问题与或问题，直接您关心对ask-cue-editor@external.cisco.com。

设置自定义脚本

对于Cisco CallManager，假设，4xxxx在CTI路由点集用于呼叫转发所有到语音邮件。您能去除那和之后添加路由点与目录号的完全4，没有通配符位。

Note: 保证您了解使用Cisco CallManager分区和呼叫搜索空间，确定此目录号与换句话说，从4.开始的其他目录号不交迭，当您选择目录号的时第一个数字，确定不匹配别的。

为了设置自定义脚本，请使用这些步骤：

Note: 呼叫转发在此新的路由点没有被配置。必须与Cisco Unity Express JTAPI用户产生关联路由点。JTAPI用户与语音邮件的路由点和可能Auto Attendant已经产生关联。

1. 您在Cisco Unity Express必须装载附上自定义脚本从GUI。登陆对与有管理权限的帐户的Unity Express GUI。要执行此，请连接对**语音邮件>自动Attendant>添加**。唯一的脚本参数是numDigitsToCollect。呼入编号必须是相同的象在路由点的目录号(DN) (在这种情况下，4)。对于Cisco CallManager Express集成，请用指向Cisco Unity Express IP地址的目的地模式4配置一个拨号点。基本上，任何位用于为了执行转移，必须用于这里。例如：

```
VNT-AIM-Cisco Unity Express1> show user detail username marschne
Full Name:           Markus Schneider
First Name:          Markus
Last Name:           Schneider
Nickname:            Markus Schneider
Phone:               2103
Phone(E.164):        42103
Language:            en_US
```

2. 加载自定义脚本，正如本文所描述，并且配置呼入编号匹配在目的地模式配置的编号。

请使用自定义脚本

此自定义脚本解决方法有一次有些不同的操作从终端用户方面。当人要转移呼叫人到Cisco Unity Express邮箱时，用户拨4并且等待Unity Express整理。Cisco Unity Express提示您输入扩展名。然后，Cisco Unity Express收集输入的数字。Cisco Unity Express能收集numDigitsToCollect位(可配置，当自定义脚本被加载)时。或者，如果用户按#，Cisco Unity Express用途作为终止器。并且，用户能等三秒(可配置在脚本内)在位之间。

一旦位收集，确定的Cisco Unity Express检查那里是在系统的一个有效邮箱与该编号。如果有，呼叫被转移直接地到邮箱，无需振铃电话。如果有问题或有无效邮箱编号，Cisco Unity Express再请求扩展名。

可操作地，唯一的区别是那而不是41234跟随的拨打的转移，并且再转移，放某人到1234邮箱，用户按4跟随的转移并且等待Cisco Unity Express整理。一旦Cisco Unity Express整理，用户拨

1234并且按转移。管理员的好处是此方法不要求在Cisco Unity Express的任何E164编号分配。

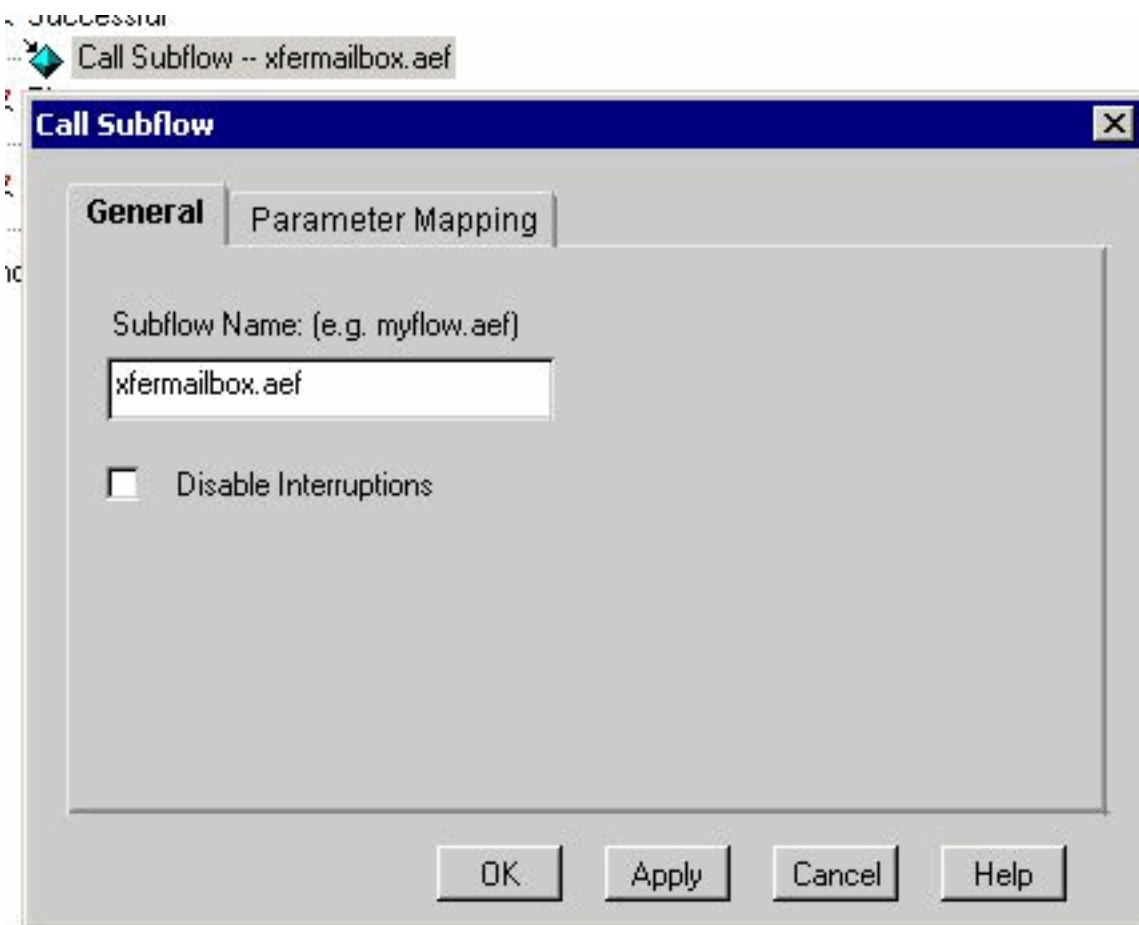
[Unity Express 2.1.1更新](#)

Cisco Unity Express 2.1.1及以后版本包含能使用为了到达邮箱问候的一个另外的系统脚本。此脚本不要求您首先转移呼叫。此系统脚本被调用xfermailbox.aef。脚本可能从一个定制的Auto Attendant脚本只被调用。您不能调用从装备Cisco Unity Express 2.1.1的一个的此脚本。

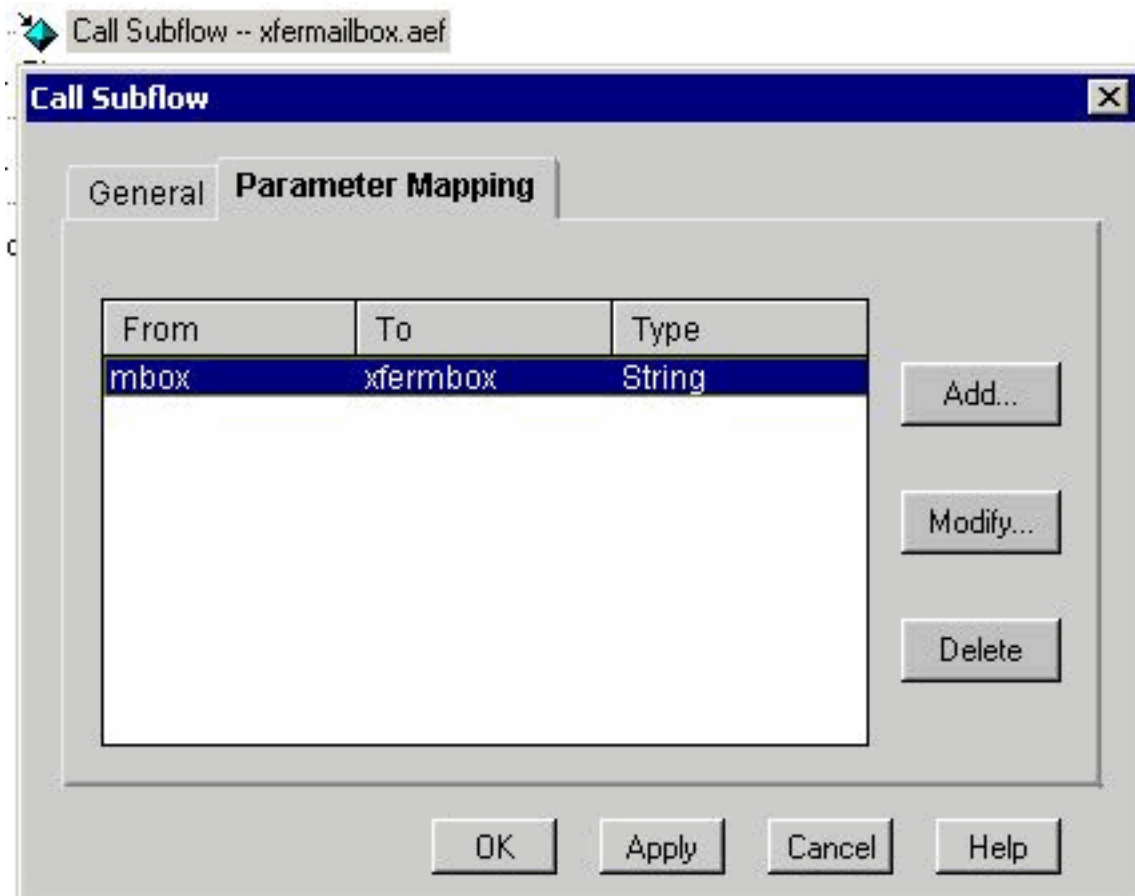
这是有用的，当所需的行为是这样您希望外部来电者到达邮箱时，但是不要首先转移呼叫到电话交换机(呼叫管理器Express或Cisco CallManager)。

为了熟悉自定义脚本与Cisco Unity Express，请查看[Cisco Unity Express脚本编辑器安装和配置指南](#)和[Unity Express自定义脚本快速入门指南](#)。

xfermailbox.aef系统脚本由呼叫Subflow步骤调用。



在参数映射选项，您必须添加变量到有字符串的一种类的xfermbox。在本例中，称为mbox的变量显示在此自定义脚本被创建。这里，提示用户进入跟随的三个位#符号。然后，用户能呼叫与该值的xfermailbox.aef subflow。



Note: 为了看到邮箱是否是有效的，在您呼叫此subflow前，请使用扩展名对用户步骤在Cisco Unity Express 2.1.1。如果此subflow呼叫与一个无效分机号，您收到抱歉的状态“那里是与此扩展名产生关联的没有邮箱的一个消息”。然后，您接受主要语音信息问候(“Hello，欢迎到Cisco Unity Express信息处理系统。如果有在此系统的一个邮箱，否则请按*，为运算符请暂挂”)。使用“对用户的扩展名”步骤，您能验证扩展名是有效的，在您呼叫xfermailbox.aef subflow前。

[Troubleshoot](#)

在此部分的信息帮助您排除邮箱问题故障。

[Error:没有在系统的足够的邮箱空间](#)

此错误出现，当您设法添加一个非常大邮箱到在没有足够的空间的提示时的邮箱。为了解决此问题，请打开提示GUI，去报告>语音邮件，并且减少邮箱空间。

[Related Information](#)

- [Cisco Unity Express : Unity Express自定义脚本快速入门指南](#)
- [语音技术支持](#)
- [语音和统一通信产品支持](#)
- [Cisco IP 电话故障排除](#)
- [Technical Support & Documentation - Cisco Systems](#)