

Unity Express语音邮件传输行为

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[问题1 -对接收的来电转接](#)

[方案](#)

[解决方案1 -转移到AutoAttendant](#)

[解决方案2 -在消息以后的断开呼叫被留下](#)

[问题2 -对错误的目的地的来电转接](#)

[方案](#)

[解决方案-更改Zerooutnumber](#)

[相关信息](#)

简介

本文解释用户可能面对的某些问题，在他们顺利地留下在Cisco Unity Express的一个语音邮件(VM)后消息。在用户顺利地留下VM消息后，本文也解释Cisco Unity Express转移行为。

先决条件

要求

思科建议您有Cisco Unity Express知识。

使用的组件

本文档中的信息根据Cisco Unity Express这些版本：

- 2.1
- 2.2
- 2.3

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

规则

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

问题1 -对接收的来电转接

在Cisco Unity Express，在语音邮件消息被留下后，呼叫方转接给接待员/操作员。

方案

1. 呼叫B。
2. B不回答。
3. 分支在Cisco Unity Express邮箱的一个语音邮件消息。
4. A按更多选项的镑(#)键。**注意：**用户有传送的选择信息以正常(1)或高(2)优先级。
5. A决定标记消息作为高优先级并且按2。
6. A听到说的录音，**感谢您，您的消息发送。当您的呼叫转接时，请等待。**
7. 呼叫是已传输给操作员/接待员。

解决方案1 -转移到AutoAttendant

在他们留下VM消息而不是给接待员/操作员后，配置将转接的呼叫方对AutoAttendant是可能的。为此，请完成以下步骤：

1. 努力去做Cisco Unity Express GUI页在Unity Express>/web的http:// < IP地址。
2. 更改**语音邮件> CallHandling >语音邮件操作员编号**到自动话务员号码，如显示。
3. 单击 **Apply**。在他们留下VM消息后，此配置返回呼叫方对AutoAttendant主菜单。

解决方案2 -在消息以后的断开呼叫被留下

有时，您想要断开连接呼叫方，在语音留言被留下后，而不是转交呼叫方操作员/接待员。

Cisco Unity Express 2.1和2.2

某些Cisco Unity Express更早版本，例如2.1和2.2，特别地设计转移呼叫方。这在系统允许呼叫方做进一步呼叫，不用断开。在他们留下VM消息并且选择消息的优先级后，凭设计，呼叫方总是转接给操作员/接待员。他们不可以是在Cisco Unity Express 2.1和2.2的配置的断开连接。

然而，如果不希望呼叫方转接对操作员，您能转移呼叫方到AutoAttendant主菜单，正如[解决方案1所描述](#)。

Cisco Unity Express 2.3及以上版本

在Cisco Unity Express 2.3及以上版本，在他们留下语音邮件并且标记消息作为紧急后，修改设计为了启用呼叫方将被断开。为了执行此，您必须配置一个空语音邮件操作员编号(一个空白的字符串)。

完成这些步骤：

1. 努力去做Cisco Unity Express GUI页在Unity Express>/web的http:// < IP地址。
2. 在**语音邮件>呼叫处理下**，请输入空字符串作为**语音邮件操作员编号**。

您能从CLI也执行此用xxxx。

[问题2 -对错误的目的地的来电转接](#)

在Cisco Unity Express，在语音邮件消息被留下后，呼叫方转接对一个不正确目的地。此问题在Cisco Unity Express 2.1.3发生。

[方案](#)

1. 呼叫B。
2. B不回答。
3. 分支在Cisco Unity Express 2.1.3邮箱的一个语音邮件消息。
4. A按更多选项的镑(#)键。**注意：** 用户有传送的选择信息以正常(1)或高(2)优先级。
5. A决定标记消息作为高优先级并且按2。
6. A听到说的录音，**感谢您，您的消息发送。当您的呼叫转接时，请等待。**在这种情况下，Cisco Unity Express已经配置转移呼叫方到自动话务员号码，参见[解决方案1](#)。但是A没有转接到AutoAttendant，反而A转接对zerooutnumber配置在A留下语音邮件消息的邮箱下。这是在Cisco Unity Express 2.1.3的预料之中的行为。

zerooutnumber特别地设计，以便，当呼叫方是在邮箱并且按0时，呼叫方转接对在邮箱配置的zerooutnumber。

注意： zerooutnumber为每个邮箱配置

语音邮件操作员编号设计，以便，当呼叫方留下语音邮件并且选择消息的优先级时，呼叫方转接到配置全局在语音邮件>呼叫处理>语音邮件操作员下编号的编号。

但是，在Cisco Unity Express 2.1.3，所有呼叫方，他们邮箱的zeroout (请按0)或是否转接，在他们设置语音邮件的优先权后(请按1或2)，转接对zerooutnumber。

此问题在Cisco Unity Express 2.3.1修复。

[解决方案-更改Zerooutnumber](#)

为了克服在Cisco Unity Express 2.1.3的此问题，请配置您要去对的编号(AA编号在这种情况下)作为zerooutnumber在语音邮箱下。同一设置可能通过Cisco Unity Express GUI也配置。

完成这些步骤：

1. 去语音邮件>邮箱。
2. 选择邮箱。
3. 进入零个(操作员协助)字段，如显示。

[相关信息](#)

- [Cisco Unity Express \(CUE\)](#)
- [Cisco Unity Express系统Auto Attendant的配置与管理](#)
- [将呼叫方直接转移到Unity Express邮箱](#)
- [语音技术支持](#)
- [语音和 IP 通信产品支持](#)

- [推荐读物 : Cisco IP 电话故障排除](#)
- [技术支持 - Cisco Systems](#)