

Unity Express 語音郵件傳輸行為

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[慣例](#)

[問題1 — 呼叫轉接至接收](#)

[案例](#)

[解決方案1 — 轉接至AutoAttendant](#)

[解決方案2 — 留言後斷開呼叫](#)

[問題2 — 來電轉駁至錯誤目的地](#)

[案例](#)

[解決方案 — 更改零編號](#)

[相關資訊](#)

簡介

本文檔介紹使用者在Cisco Unity Express中成功留言後可能遇到的一些問題。本文檔還介紹了使用者成功離開VM消息後Cisco Unity Express的傳輸行為。

必要條件

需求

Cisco建議您瞭解Cisco Unity Express。

採用元件

本文檔中的資訊基於以下版本的Cisco Unity Express:

- 2.1
- 2.2
- 2.3

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除 (預設) 的組態來啟動。如果您的網路正在作用，請確保您已瞭解任何指令可能造成的影響。

慣例

如需文件慣例的詳細資訊，請參閱[思科技術提示慣例](#)。

問題1 — 呼叫轉接至接收

在Cisco Unity Express中，語音郵件留言後，來電者將被轉接給接線員/接線員。

案例

1. A呼叫B。
2. B不回答。
3. 在Cisco Unity Express郵箱中留下語音郵件消息。
4. 按井號(#)鍵可檢視更多選項。**注意：**使用者可以選擇使用普通(1)或高(2)優先順序傳送消息。
5. A決定將該消息標籤為高優先順序，然後按2。
6. 會聽到一段錄音，表示「謝謝，您的留言已傳送。正在轉接您的呼叫，請稍候。」
7. 該呼叫被轉接給接線員/接待員。

解決方案1 — 轉接至AutoAttendant

可以將主叫方配置為在離開VM消息後轉接到AutoAttendant，而不是轉接給接線員/接線員。為此，請完成以下步驟：

1. 轉到Cisco Unity Express GUI頁面，網址為<http://<Unity Express的IP地址>/web>。
2. 將**Voice Mail > CallHandling > Voicemail operator number**更改為AutoAttendant號碼，如下所示。
3. 按一下「Apply」。



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

此

配置會在呼叫者離開VM消息後將其返回到AutoAttendant主選單。

[解決方案2 — 留言後斷開呼叫](#)

在某些情況下，您希望在留言後斷開來電者的連線，而不是將來電者轉接給接線員/接待員。

[Cisco Unity Express 2.1和2.2](#)

Cisco Unity Express的一些早期版本（如2.1和2.2）專門用於轉接呼叫者。這樣，主叫方無需斷開連線即可對系統發起進一步呼叫。根據設計，主叫方在離開VM消息並選擇消息的優先順序後，總是被轉接給操作員/接待員。在Cisco Unity Express 2.1和2.2中不能將它們配置為斷開連線。

但是，如果您不想將呼叫者轉接至話務員，可以將呼叫者轉接至自動總機主選單，如[解決方案1所述](#)。

[Cisco Unity Express 2.3及更高版本](#)

在Cisco Unity Express 2.3及更高版本中，修改了設計，以使呼叫者在離開語音郵件之後斷開連線，並將郵件標籤為緊急。為此，您必須配置一個空的語音郵件操作員號碼（空字串）。

請完成以下步驟：

1. 轉到Cisco Unity Express GUI頁面：<http://<Unity Express的IP地址>/web>。

2. 在Voicemail > Call Handling下，輸入空字串作為語音郵件操作員號碼。

您也可以使用no voicemail operator telephone xxxx命令從CLI執行此操作。

問題2 — 來電轉駁至錯誤目的地

在Cisco Unity Express中，語音郵件消息留下後，呼叫者將被傳送到不正確的目的地。此問題發生在Cisco Unity Express 2.1.3中。

案例

1. A呼叫B。
2. B不回答。
3. 將語音郵件消息保留在Cisco Unity Express 2.1.3郵箱中。
4. 按井號(#)鍵可檢視更多選項。**注意：**使用者可以選擇使用普通(1)或高(2)優先順序傳送消息。
5. A決定將該消息標籤為高優先順序，然後按2。
6. 聽到一段錄音，說**謝謝，您的留言已傳送。正在轉接您的呼叫，請稍候。**在這種情況下，已將Cisco Unity Express配置為將呼叫者轉接到AutoAttendant號碼，請參閱[解決方案1](#)。但是A不會傳輸到AutoAttendant，而是會傳輸到A剛剛留下語音郵件消息的郵箱下配置的zeroutnumber。

這是Cisco Unity Express 2.1.3中的預期行為。

zeroutnumber是專門設計的，這樣，當呼叫者在郵箱中並按下0時，呼叫者會被轉移到在郵箱上配置的zeroutnumber中。

注意：為每個郵箱配置零後數字

語音郵件操作員號碼設計為：當呼叫者離開語音郵件並選擇消息的優先順序時，呼叫者將被轉接到Voicemail > Call Handling > Voicemail operator number下全域性配置的號碼。

但是，在Cisco Unity Express 2.1.3中，所有呼叫者，無論是撥出郵箱（按0）還是設定語音郵件的優先順序後轉接（按1或2），都轉接到撥出號碼。

此問題在Cisco Unity Express 2.3.1中已解決。

解決方案 — 更改零編號

為了克服Cisco Unity Express 2.1.3中的此問題，請將您要到達的號碼（本例中為AA號碼）配置為語音郵箱下的零號碼。也可通過Cisco Unity Express GUI配置相同的設定。

請完成以下步驟：

1. 轉到Voicemail > Mailboxes。
2. 選擇郵箱。
3. 輸入Zero Out(Operator Assistance)欄位，如下所示。



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



Cisco CallManager Express



Mailbox Profile - System Administration - Cisco Unity Express - Microsoft ...

Mailbox Profile - abc

Apply Cancel Help

Description:

Zero Out (Operator Assistance):

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

* indicates a mandatory field

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

Rows per page: 10

相關資訊

- [Cisco Unity Express\(CUE\)](#)
- [配置和管理Cisco Unity Express System Auto Attendant](#)
- [將呼叫者直接轉接到Unity Express郵箱](#)
- [語音技術支援](#)
- [語音和IP通訊產品支援](#)
- [推薦閱讀：Cisco IP電話故障排除](#)
- [技術支援 - Cisco Systems](#)