

Unity Express يتوصل ل دي ربل ل قن ك ولس

المحتويات

[المقدمة](#)

[المتطلبات الأساسية](#)

[المتطلبات](#)

[المكونات المستخدمة](#)

[الاصطلاحات](#)

[المشكلة 1 - بدعو إلى التحويل إلى الاستقبال](#)

[سيناريو](#)

[الحل 1 - النقل إلى الرد التلقائي](#)

[الحل 2 - قطع الاتصال بعد ترك الرسالة](#)

[مشكلة 2 - استدعاء نقل إلى وجهة خاطئة](#)

[سيناريو](#)

[الحل - تغير رقم الصفر](#)

[معلومات ذات صلة](#)

المقدمة

يشرح هذا المستند بعض المشاكل التي من المحتمل أن يواجهها المستخدمون بعد أن يقوموا بترك رسالة بريد صوتي (VM) بنجاح في Cisco Unity Express. يشرح هذا المستند أيضا سلوك النقل ل Cisco Unity Express بعد أن يترك مستخدم رسالة VM بنجاح.

المتطلبات الأساسية

المتطلبات

cisco يوصي أن يتلقى أنت معرفة من cisco Unity Express.

المكونات المستخدمة

تستند المعلومات الواردة في هذا المستند إلى إصدارات Cisco Unity Express التالية:

• 2.1

• 2.2

• 2.3

تم إنشاء المعلومات الواردة في هذا المستند من الأجهزة الموجودة في بيئة معملية خاصة. بدأت جميع الأجهزة المستخدمة في هذا المستند بتكوين ممسوح (افتراضي). إذا كانت شبكتك مباشرة، فتأكد من فهمك للتأثير المحتمل لأي أمر.

الاصطلاحات

راجع اصطلاحات تلميح Cisco التقنية للحصول على مزيد من المعلومات حول اصطلاحات المستندات.

المشكلة 1 - يدعو إلى التحويل إلى الاستقبال

في Cisco Unity Express، بعد ترك رسالة بريد صوتي، يتم نقل المتصل إلى موظف الاستقبال/المشغل.

سيناريو

1. A المكالمات B.
2. ب لا يجيب.
3. يترك رسالة بريد صوتي في علبة بريد Cisco Unity Express.
4. يضغط مفتاح الجنيه الاسترليني (#) للحصول على مزيد من الخيارات. ملاحظة: يمكن للمستخدمين إرسال الرسالة بأولوية عادية (1) أو عالية (2).
5. (أ) يقرر وضع علامة على الرسالة باعتبارها ذات أولوية عالية ويضغط 2.
6. يسمع تسجيل يقول، شكرا لك، رسالتك تم إرسالها. الرجاء الانتظار بينما يتم نقل مكالمتك.
7. يتم تحويل المكالمة إلى المشغل/موظف الاستقبال.

الحل 1 - النقل إلى الرد التلقائي

من الممكن تكوين المتصلين ليتم نقلهم إلى الرد التلقائي بعد تركهم رسالة VM بدلا من نقلها إلى موظف الاستقبال/المشغل. للقيام بذلك، أكمل الخطوات التالية:

1. انتقل إلى صفحة واجهة المستخدم الرسومية (Cisco Unity Express GUI) على <http://<IP address of Unity Express>/Web>.
2. قم بتغيير البريد الصوتي < CallHandling > رقم مشغل البريد الصوتي إلى رقم الرد التلقائي، كما هو موضح.
3. طقطقة
يطبق.



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

Administratio

Administratio

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

per:

- 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

يقع

وم هذا التكوين بإرجاع المتصلين إلى قائمة AutoAttendant الرئيسية بعد ترك رسالة VM.

[الحل 2 - قطع الاتصال بعد ترك الرسالة](#)

في بعض الحالات، تريد قطع اتصال المتصل بعد ترك رسالة صوتية، بدلا من نقل المتصل إلى المشغل/موظف الاستقبال.

[Cisco Unity Express 2.1 و 2.2](#)

تم تصميم بعض الإصدارات السابقة من Cisco Unity Express، مثل 2.1 و 2.2، خصيصا لنقل المتصل. وهذا يسمح للمتصلين بإجراء مزيد من المكالمات على النظام دون قطع الاتصال. استنادا إلى التصميم، يتم نقل المتصلين دائما إلى عامل التشغيل/موظف الاستقبال بعد ترك رسالة VM وتحديد أولوية الرسالة. لا يمكن تكوينها لقطع الاتصال في Cisco Unity Express 2.1 و 2.2.

ومع ذلك، إذا لم تكن ترغب في نقل المتصلين إلى المشغل، فيمكنك نقل المتصل إلى قائمة الرد التلقائي الرئيسية، كما هو موضح في [الحل 1](#).

[Cisco Unity Express، الإصدار 2.3 والإصدارات الأحدث](#)

في Cisco Unity Express 2.3 والإصدارات الأحدث، يتم تعديل التصميم من أجل تمكين المتصلين من قطع الاتصال بعد أن يقوموا بترك البريد الصوتي وبعنوان الرسالة على أنها عاجلة. للقيام بذلك، يجب تكوين رقم مشغل بريد صوتي فارغ (سلسلة فارغة).

أكمل الخطوات التالية:

1. انتقل إلى صفحة واجهة المستخدم الرسومية (Cisco Unity Express GUI) على <http://<IP address of Unity Express>/Web>.

2. تحت VoiceEmail < معالجة المكالمات، أدخل سلسلة خالية كرقم مشغل VoiceEmail.

يمكنك أيضا القيام بذلك من واجهة سطر الأوامر (CLI) باستخدام الأمر `no voiceEmail operator telephone xxxx`.

مشكلة 2 - إستدعاء نقل إلى وجهة خاطئة

في Cisco Unity Express، بعد ترك رسالة بريد صوتي، يتم نقل المتصل إلى وجهة غير صحيحة. تحدث هذه المشكلة في Cisco Unity Express 2.1.3.

سيناريو

1. A المكالمات B.
 2. ب لا يجيب.
 3. يترك رسالة بريد صوتي في علبة بريد Cisco Unity Express 2.1.3.
 4. يضغط مفتاح الجنيه الاسترليني (#) للحصول على مزيد من الخيارات. ملاحظة: يمكن للمستخدمين إرسال الرسالة بأولوية عادية (1) أو عالية (2).
 5. (أ) يقرر وضع علامة على الرسالة باعتبارها ذات أولوية عالية ويضغط 2.
 6. يسمع تسجيل يقول، شكرا لك، تم إرسال رسالتك. يرجى الانتظار حتى يتم نقل مكالمتك. في هذه الحالة، تم تكوين Cisco Unity Express بالفعل لنقل المتصلين إلى رقم الرد التلقائي، راجع [الحل 1](#). ولكن لا يتم نقل A إلى الرد التلقائي، وبدلا من ذلك يتم نقل A إلى الرقم الصفري المكون تحت صندوق البريد الذي ترك فيه A رسالة بريد صوتي.
- هذا هو السلوك المتوقع في Cisco Unity Express 2.1.3.

تم تصميم zerooutnumber بشكل محدد بحيث يتم تحويل المتصل إلى zerooutnumber الذي تم تكوينه على علبة البريد، وذلك عندما يكون المتصل في علبة البريد ويضغط على 0.

ملاحظة: تم تكوين الرقم الصفري لكل علبة بريد

تم تصميم رقم عامل تشغيل البريد الصوتي بحيث يتم نقل المتصل إلى الرقم الذي تم تكوينه بشكل عام تحت البريد الصوتي < معالجة المكالمات > رقم عامل تشغيل البريد الصوتي، وذلك عندما يقوم المتصل بترك بريد صوتي وتحديد أولوية الرسالة.

ولكن، في Cisco Unity Express 2.1.3، يتم نقل جميع المتصلين، سواء كانوا أصفارا من صندوق بريد (اضغط 0) أو يتم نقلهم بعد تعيين أولوية البريد الصوتي (اضغط 1 أو 2)، إلى الرقم الصفري.

يتم إصلاح هذه المشكلة في Cisco Unity Express 2.3.1.

الحل - تغيير رقم الصفير

للتغلب على هذه المشكلة في Cisco Unity Express 2.1.3، قم بتكوين الرقم الذي تريد الانتقال إليه (رقم AA في هذه الحالة) كرقم الصفير تحت علبة البريد الصوتية. كما يمكن تكوين نفس الإعداد من خلال واجهة المستخدم الرسومية Cisco Unity Express.

أكمل الخطوات التالية:

1. انتقل إلى البريد الصوتي < علب البريد.

2. حدد صندوق البريد.
3. أدخل حقل صفر خارج (مساعدة المشغلين)، كما هو موضح.



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

The screenshot displays the 'Mailbox Profile - abc' configuration window. The 'Zero Out (Operator Assistance)' field is circled in red. The window includes fields for Description, Mailbox Size (21176 seconds), Maximum Caller Message Size (60 seconds), Message Expiry Time (30 days), Play Tutorial (No), Greeting type (Standard), Enabled (checked), and statistics for Total Time used (8), Total messages (3), New messages (3), Saved messages (0), and In use (No). A red asterisk indicates mandatory fields. The background shows a list of mailbox profiles and a table with columns 'Mailbox Type' and 'Description'.

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

معلومات ذات صلة

- [Cisco Unity Express \(CUE\)](#)
- [تكوين الرد التلقائي للنظام Cisco Unity Express وإدارته](#)
- [نقل المتصل مباشرة إلى علبة بريد Unity Express](#)
- [دعم تقنية الصوت](#)
- [دعم منتجات الاتصالات الصوتية واتصالات IP](#)
- [القراءة الموصى بها: أخطاء مهاتفة IP من Cisco وإصلاحها](#)
- [الدعم الفني - Cisco Systems](#)

ةمچرتل هذه لوج

ةللأل تاي نقتل نم ةومچم مادختساب دن تسمل اذہ Cisco تچرت
ملاعلاء انءمچي فني مدختسمل معدى وتحم مي دقتل ةيرشبل او
امك ةقيقد نوك تنل ةللأل ةمچرت لصف أن ةظحال مچري. ةصاخل مه تلبل
Cisco يلخت. فرتحم مچرت مامدقي يتل ةيفارتحال ةمچرتل عم لالحل وه
ىل إأمئاد ةوچرلاب ي صؤت وتامچرتل هذه ةقدنع اهتيلوئسم Cisco
Systems (رفوتم طبارل) ي لصلأل يزي لچنل دن تسمل