

# Unity Express Voicemail-Übertragungsverhalten

## Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Konventionen](#)

[Problem 1: Anrufweiterleitung an Rezeption](#)

[Szenario](#)

[Lösung 1: Weiterleiten an die automatische Anrufvermittlung](#)

[Lösung 2: Trennen des Anrufs nach der linken Nachricht](#)

[Problem 2: Anrufweiterleitung an falsches Ziel](#)

[Szenario](#)

[Lösung - Ändern der Zerooutnummer](#)

[Zugehörige Informationen](#)

## **Einführung**

In diesem Dokument werden einige der Probleme erläutert, mit denen Benutzer wahrscheinlich konfrontiert werden, nachdem sie eine Voicemail-Nachricht (VM) in Cisco Unity Express erfolgreich hinterlassen haben. In diesem Dokument wird auch das Übertragungsverhalten von Cisco Unity Express erläutert, nachdem ein Benutzer eine VM-Nachricht erfolgreich hinterlassen hat.

## **Voraussetzungen**

### **Anforderungen**

Cisco empfiehlt, dass Sie über Kenntnisse von Cisco Unity Express verfügen.

### **Verwendete Komponenten**

Die Informationen in diesem Dokument basieren auf den folgenden Versionen von Cisco Unity Express:

- 2,1
- 2,2
- 2,3

Die Informationen in diesem Dokument wurden von den Geräten in einer bestimmten Laborumgebung erstellt. Alle in diesem Dokument verwendeten Geräte haben mit einer leeren

(Standard-)Konfiguration begonnen. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die potenziellen Auswirkungen eines Befehls verstehen.

## Konventionen

Weitere Informationen zu Dokumentkonventionen finden Sie unter [Cisco Technical Tips Conventions](#) (Technische Tipps zu Konventionen von Cisco).

## Problem 1: Anrufweiterleitung an Rezeption

Wenn in Cisco Unity Express eine Voicemail-Nachricht hinterlassen wurde, wird der Anrufer an den Empfangsmitarbeiter/Operator weitergeleitet.

### Szenario

1. A ruft B an.
2. B antwortet nicht.
3. Eine hinterlässt eine Voicemail-Nachricht in der Cisco Unity Express-Mailbox.
4. Ein drückt die Rautetaste (#), um weitere Optionen anzuzeigen. **Hinweis:** Benutzer können die Nachricht mit normaler (1) oder hoher (2) Priorität senden.
5. A beschließt, die Nachricht als Nachricht mit hoher Priorität zu markieren, und drückt 2.
6. Eine Aufnahme besagt, dass **Ihre Nachricht verschickt wurde. Bitte warten Sie, während Ihr Anruf weitergeleitet wird.**
7. Der Anruf wird an den Operator/Rezeptionisten weitergeleitet.

### Lösung 1: Weiterleiten an die automatische Anrufvermittlung

Es ist möglich, Anrufer so zu konfigurieren, dass sie an die automatische Anrufvermittlung weitergeleitet werden, nachdem sie eine VM-Nachricht anstatt an den Empfangsmitarbeiter/Operator hinterlassen haben. Gehen Sie wie folgt vor, um dies zu tun:

1. Rufen Sie die Cisco Unity Express-GUI-Seite unter **http://<IP-Adresse von Unity Express>/web** auf.
2. Ändern Sie die **Telefonnummer Voicemail > CallHandling > Voicemail Operator Number (Voicemail > CallHandling > Voicemail-Operatormummer)** in die Nummer AutoAttendant (Automatische Anrufvermittlung), wie dargestellt.
3. Klicken Sie auf **Übernehmen**.



# 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"/>
<b>Voice Mail Operator Number:</b>	<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

B

ei dieser Konfiguration werden Anrufer nach Hinterlassen einer VM-Meldung zum Hauptmenü der automatischen Anrufvermittlung zurückgerufen.

## [Lösung 2: Trennen des Anrufs nach der linken Nachricht](#)

In einigen Fällen möchten Sie den Anrufer trennen, nachdem eine Sprachnachricht hinterlassen wurde, anstatt ihn an den Operator/Rezeptionisten weiterzuleiten.

## [Cisco Unity Express 2.1 und 2.2](#)

Einige der früheren Versionen von Cisco Unity Express, z. B. 2.1 und 2.2, wurden speziell für die Weiterleitung des Anrufers entwickelt. Dadurch können Anrufer weitere Anrufe im System ohne Verbindungstrennung tätigen. Basierend auf dem Design werden die Anrufer immer an den Operator/Rezeptionisten weitergeleitet, nachdem sie eine VM-Nachricht hinterlassen und die Priorität der Nachricht auswählen. Sie können nicht so konfiguriert werden, dass die Verbindung in Cisco Unity Express 2.1 und 2.2 getrennt wird.

Wenn Sie jedoch nicht möchten, dass die Anrufer an den Operator weitergeleitet werden, können Sie den Anrufer wie in [Lösung 1](#) beschrieben in das Hauptmenü der automatischen Anrufvermittlung weiterleiten.

## [Cisco Unity Express 2.3 oder höher](#)

In Cisco Unity Express 2.3 und höher wird das Design so geändert, dass die Anrufer getrennt werden können, nachdem sie die Voicemail verlassen haben, und die Nachricht als dringend markieren. Hierzu müssen Sie eine Null-Voicemail-Operatornummer (eine leere Zeichenfolge) konfigurieren.

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Rufen Sie die Cisco Unity Express-GUI-Seite unter **http://<IP-Adresse von Unity Express>/web** auf.
2. Geben Sie unter **Voicemail > Call Handling** (Voicemail > Anrufbearbeitung) eine Null-Zeichenfolge als **Voicemail-Operatornummer** ein.

Sie können dies auch über die CLI mit dem Befehl `no voicemail operator phone xxxx tun.`

## Problem 2: Anrufweiterleitung an falsches Ziel

Wenn in Cisco Unity Express eine Voicemail-Nachricht hinterlassen wurde, wird der Anrufer an ein falsches Ziel weitergeleitet. Dieses Problem tritt in Cisco Unity Express 2.1.3 auf.

### Szenario

1. A ruft B an.
2. B antwortet nicht.
3. Eine Nachricht hinterlässt eine Voicemail-Nachricht in einer Cisco Unity Express 2.1.3-Mailbox.
4. Ein drückt die Rautetaste (#), um weitere Optionen anzuzeigen. **Hinweis:** Benutzer können die Nachricht mit normaler (1) oder hoher (2) Priorität senden.
5. A beschließt, die Nachricht als Nachricht mit hoher Priorität zu markieren, und drückt 2.
6. Eine Aufzeichnung besagt, dass **Ihre Nachricht gesendet wurde. Bitte warten Sie, bis Ihr Anruf weitergeleitet wurde.** In diesem Fall ist Cisco Unity Express bereits so konfiguriert, dass die Anrufer an die AutoAttendant-Nummer weitergeleitet werden, siehe [Lösung 1](#). A wird jedoch nicht an die automatische Anrufvermittlung übertragen, sondern A wird an die unter der Mailbox konfigurierte **Nullnummer** übertragen, in der A gerade eine Voicemail-Nachricht hinterlassen hat.

Dies ist das erwartete Verhalten in Cisco Unity Express 2.1.3.

Die **00-Nummer** ist speziell so konzipiert, dass der Anrufer, wenn sich der Anrufer in der Mailbox befindet und die **0** drückt, an die **00-Nummer** weitergeleitet wird, die für die Mailbox konfiguriert ist.

**Hinweis:** Die Nullnummer wird für jede Mailbox konfiguriert.

Die **Voicemail-Operatornummer** ist so konzipiert, dass der Anrufer, wenn ein Anrufer eine Voicemail verlässt und die Priorität der Nachricht auswählt, an die Nummer weitergeleitet wird, die global unter **Voicemail > Call Handling > Voicemail Operator Number** konfiguriert ist.

In Cisco Unity Express 2.1.3 werden jedoch alle Anrufer, unabhängig davon, ob sie aus einer Mailbox (drücken Sie 0) herausziehen oder weitergeleitet werden, nachdem sie die Priorität der Voicemail festgelegt haben (drücken Sie 1 oder 2), an die Nullnummer weitergeleitet.

Dieses Problem wurde in Cisco Unity Express 2.3.1 behoben.

## Lösung - Ändern der Zerooutnummer

Um dieses Problem in Cisco Unity Express 2.1.3 zu beheben, konfigurieren Sie die Nummer, zu der Sie gehen möchten (in diesem Fall die AA-Nummer), als Nullnummer unter der Voice-Mailbox. Die gleiche Einstellung kann auch über die Benutzeroberfläche von Cisco Unity Express konfiguriert werden.

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Gehen Sie zu **Voicemail > Mailboxen**.
2. Wählen Sie das Postfach aus.
3. Geben Sie das Feld **Zero Out (Operatorunterstützung)** ein (siehe ).



**Cisco CallManager Express**

> Powered by Cisco IOS®

A screenshot of the Cisco Unity Express web interface. The main header reads "Cisco Unity Express Voice Mail / Auto Attendant". Below this is a navigation menu with items: "Configure", "Voice Mail", "Administration", "Defaults", "Reports", and "Help". The "Voice Mail" menu is expanded, showing a list of options: "Mailboxes", "Distribution Lists", "Message Waiting Indicators", "Auto Attendant", "Call Handling", "Prompts", "Scripts", "Business Hours Settings", "Holiday Settings", "Message Notification", "Integrated Messaging", and "VoiceView Express". On the left side of the interface, there is a small image of a person wearing a headset. On the right side, the text "Cisco Unity Express Version 2.3" and "Cisco Systems 2006. All rights reserved" is visible.

The screenshot displays the 'Mailbox Profile - abc' configuration window in the Cisco Unity Express administration interface. The window contains various settings for the mailbox profile, including 'Mailbox Size', 'Maximum Caller Message Size', 'Message Expiry Time', 'Play Tutorial', 'Greeting type', and 'Enabled'. The 'Zero Out (Operator Assistance):' field is highlighted with a red circle. 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

## Zugehörige Informationen

- [Cisco Unity Express \(CUE\)](#)
- [Konfigurieren und Verwalten der automatischen Anrufvermittlung für das Cisco Unity Express-System](#)
- [Weiterleiten eines Anrufers direkt an eine Unity Express-Mailbox](#)
- [Unterstützung von Sprachtechnologie](#)
- [Produkt-Support für Sprach- und IP-Kommunikation](#)
- [Empfohlene Lektüre: Fehlerbehebung bei Cisco IP-Telefonie](#)
- [Technischer Support - Cisco Systems](#)