

# Solución de problemas de disminución de llamada en Jabber para Windows

## Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Antecedentes](#)

[Problema 1: No hay botón de declinación en la llamada entrante](#)

[Solución](#)

[Problema 2: La llamada no se envía al buzón de voz cuando se hace clic en el botón Rechazar](#)

[Solución](#)

[Información Relacionada](#)

## Introducción

Este documento describe los problemas comunes que podría experimentar con la opción de declinación en una llamada entrante en Cisco Jabber para Microsoft Windows.

## Prerequisites

## Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Cisco Unified Communications Manager (CUCM)
- Cisco Jabber para Windows

## Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en estas versiones de software:

- CUCM 8.x o posterior
- Cisco Jabber para Windows 9.x y 10.x

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. Si tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

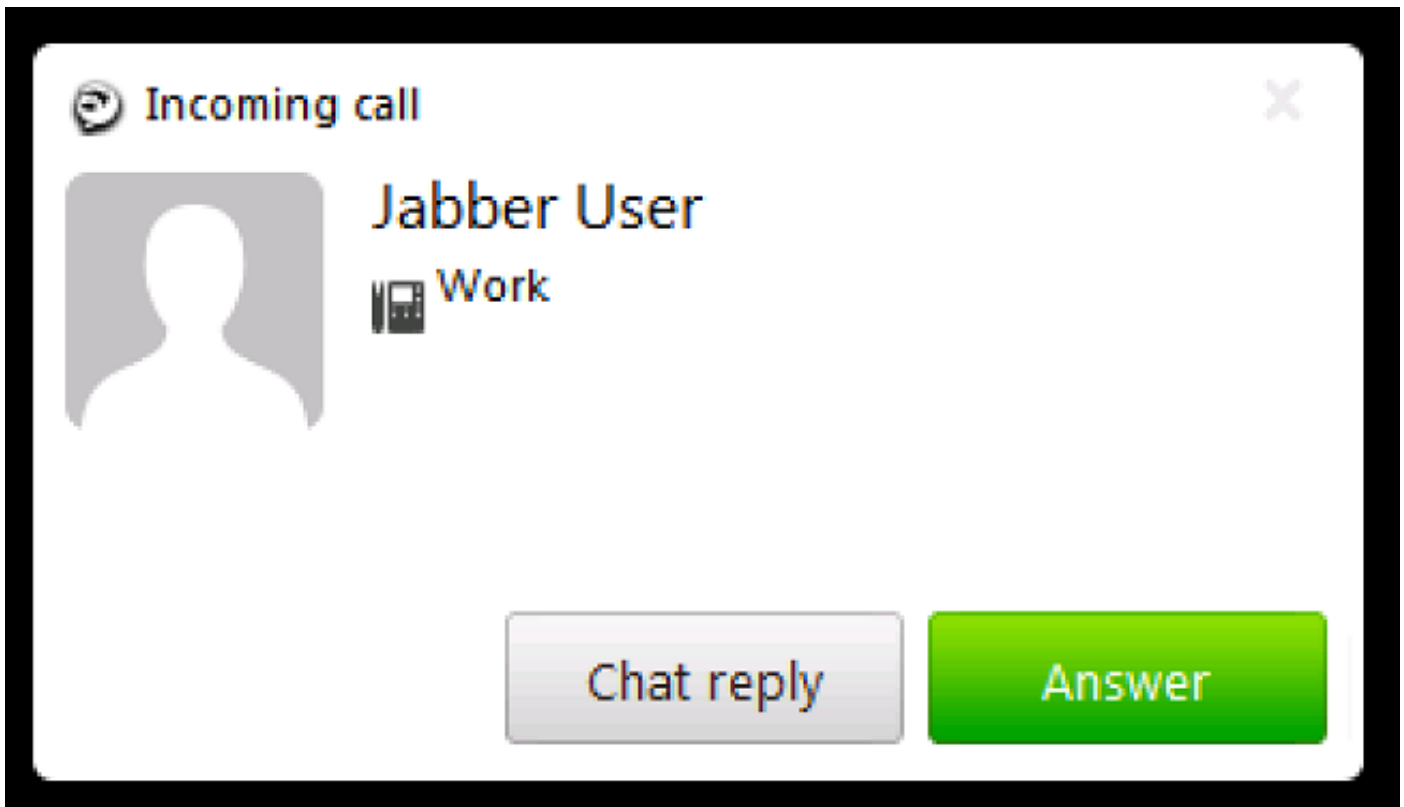
## Antecedentes

El botón Rechazar redirige la llamada al número de cabecera del buzón de voz configurado para el número de directorio. El perfil de buzón de voz se configura en el nivel Número de directorio

(DN) del dispositivo. Si el usuario tiene un perfil de buzón de voz configurado en Unity Connection, reproducirá el mensaje específico del usuario; de lo contrario, reproducirá el mensaje predeterminado del buzón de voz.

## Problema 1: No hay botón de declinación en la llamada entrante

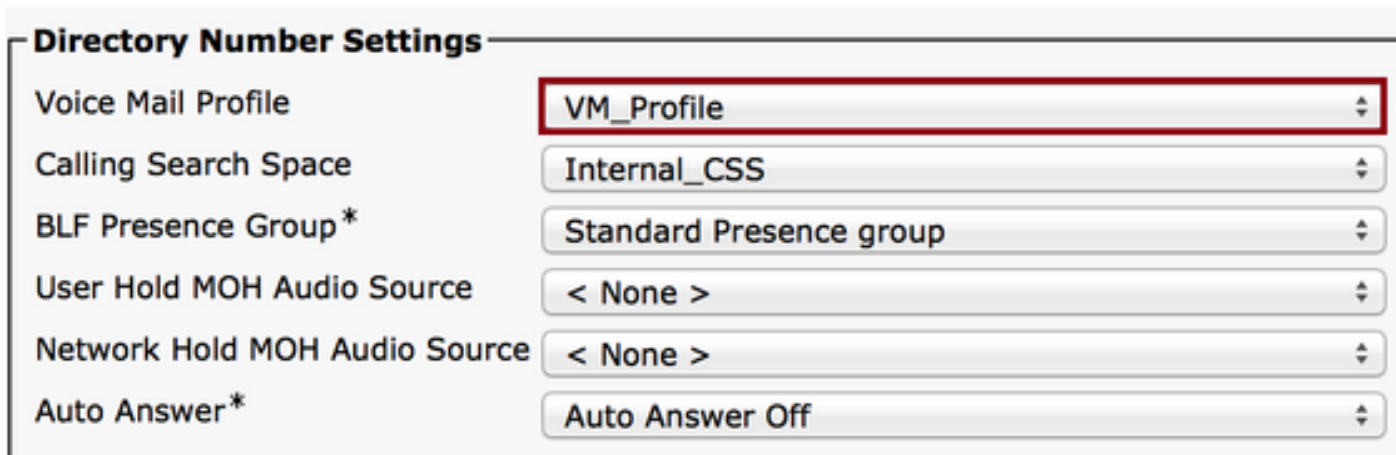
Esta imagen muestra un problema en el que el botón Rechazar no aparece en una llamada entrante:



## Solución

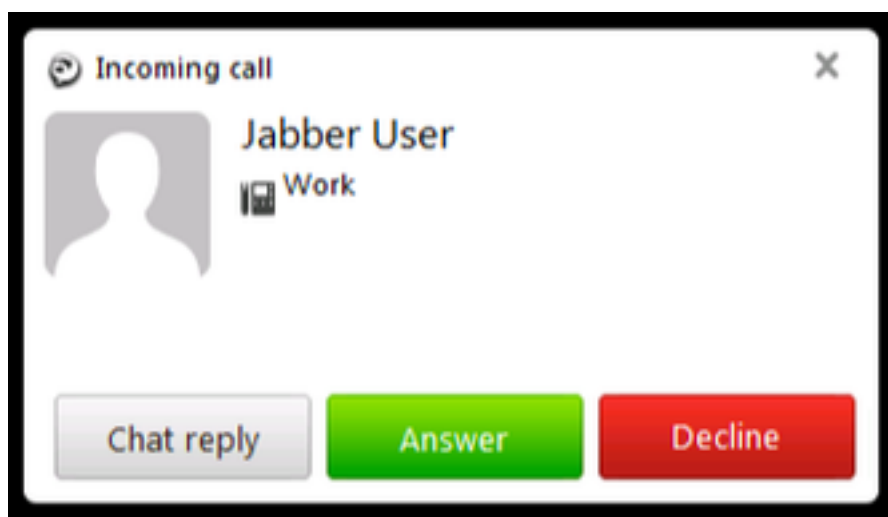
Este problema puede ocurrir cuando no hay ningún perfil de buzón de voz asignado en la configuración de línea del dispositivo.

Asegúrese de que la configuración de línea de Client Services Framework (CSF) del usuario tenga un perfil de buzón de voz configurado para que el botón Rechazar aparezca en la llamada entrante. Como se muestra en esta imagen, seleccione **Perfil de buzón de voz** en la lista desplegable:



## Problema 2: La llamada no se envía al buzón de voz cuando se hace clic en el botón Rechazar

Esta imagen muestra un problema en el que aparece el botón Rechazar en una llamada entrante:



Aparece el botón Rechazar para una llamada entrante; sin embargo, cuando se hace clic en él, la llamada no se envía al buzón de voz y la persona que llama continúa oyendo el timbre.

## Solución

Para las llamadas entrantes desde un DN interno, asegúrese de que el espacio de búsqueda de llamadas (CSS) del número que llama tenga la partición de cabecera de buzón de voz.

Para las llamadas entrantes del proveedor de servicios, el CSS de la puerta de enlace o el enlace troncal debe tener la partición del buzón de voz piloto, como se muestra en la imagen.

Inbound Calls	
Significant Digits*	4
Connected Line ID Presentation*	Default
Connected Name Presentation*	Default
Calling Search Space	Internal_CSS
AAR Calling Search Space	< None >
Prefix DN	5

Además, el CSS asignado en la configuración de reenvío de llamada de la configuración de línea debe incluir la partición de buzón de voz necesaria agregada.

**Nota:** La llamada entrante no se puede eliminar o desconectar completamente cuando se hace clic en el botón Rechazar. El botón Rechazar sólo redirige la llamada al número piloto de buzón de voz configurado.

Si no hay servidor de correo de voz, puede configurar un perfil de correo de voz ficticio y un número piloto para mostrar el botón Rechazar; sin embargo, no pasará nada cuando se haga clic en el botón Rechazar.

Para asegurarse de que la función funcione correctamente, configure un perfil de correo de voz en Cisco Unity Connection.

## Información Relacionada

- [Guía de administración de Cisco Unified Communications Manager, versión 10.0\(1\)](#)
- [Guía de implementación e instalación de Cisco Jabber 10.6](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)