

Comportamiento de la Transferencia de Correo de Voz Unity Express

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Problema 1: Transferencia de llamadas a recepción](#)

[Situación](#)

[Solución 1: transferencia a AutoAttendant](#)

[Solución 2: desconectar llamada después de que se haya dejado el mensaje](#)

[Problema 2: transferencia de llamadas a destino incorrecto](#)

[Situación](#)

[Solución: cambie el número de ceros](#)

[Información Relacionada](#)

[Introducción](#)

Este documento explica algunos de los problemas a los que probablemente se enfrentarán los usuarios después de dejar con éxito un mensaje de correo de voz (VM) en Cisco Unity Express. Este documento también explica el comportamiento de la transferencia de Cisco Unity Express después de que un usuario abandone correctamente un mensaje de VM.

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

Cisco recomienda que tenga conocimiento de Cisco Unity Express.

[Componentes Utilizados](#)

La información en este documento se basa en estas versiones de Cisco Unity Express:

- 2.1
- 2.2
- 2.3

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. If your network is

live, make sure that you understand the potential impact of any command.

Convenciones

Consulte [Convenciones de Consejos Técnicos Cisco para obtener más información sobre las convenciones del documento.](#)

Problema 1: Transferencia de llamadas a recepción

En Cisco Unity Express, después de dejar un mensaje de correo de voz, la persona que llama se transfiere al recepcionista/operador.

Situación

1. Una llamada B.
2. B no responde.
3. A deja un mensaje de correo de voz en el buzón de correo de Cisco Unity Express.
4. A presiona la tecla almohadilla (#) para obtener más opciones. **Nota:** Los usuarios tienen la opción de enviar el mensaje con prioridad normal (1) o alta (2).
5. A decide marcar el mensaje como prioridad alta y pulsa 2.
6. Se escucha una grabación que dice, **Gracias, su mensaje ha sido enviado. Espere mientras se transfiere la llamada.**
7. La llamada se transfiere al operador/recepcionista.

Solución 1: transferencia a AutoAttendant

Es posible configurar las personas que llaman para que se transfieran al AutoAttendant después de dejar un mensaje de VM en lugar de al recepcionista/operador. A tal efecto, complete estos pasos:

1. Vaya a la página GUI de Cisco Unity Express en <http://<dirección IP de Unity Express>/web>.
2. Cambie el **Buzón de voz > CallHandling > el número de operador de buzón de voz** al número de AutoAttendant, como se muestra.
3. Haga clic en Apply (Aplicar).



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

Esta configuración devuelve a las personas que llaman al menú principal de AutoAttendant después de dejar un mensaje de VM.

[Solución 2: desconectar llamada después de que se haya dejado el mensaje](#)

En algunos casos, desea desconectar a una persona que llama después de dejar un mensaje de voz, en lugar de transferir a la persona que llama al operador/recepcionista.

[Cisco Unity Express 2.1 y 2.2](#)

Algunas de las versiones anteriores de Cisco Unity Express, como 2.1 y 2.2, están específicamente diseñadas para transferir a la persona que llama. Esto permite a las personas que llaman realizar más llamadas en el sistema sin desconexión. Según el diseño, las personas que llaman se transfieren siempre al operador/recepcionista después de dejar un mensaje de VM y seleccionar la prioridad del mensaje. No se pueden configurar para desconectarse en Cisco Unity Express 2.1 y 2.2.

Sin embargo, si no desea que las personas que llaman se transfieran al operador, puede transferir a la persona que llama al menú principal del AutoAttendant, como se describe en la [Solución 1](#).

[Cisco Unity Express 2.3 y posterior](#)

En Cisco Unity Express 2.3 y versiones posteriores, el diseño se modifica para permitir que los llamantes sean desconectados después de dejar el correo de voz y marcar el mensaje como urgente. Para hacerlo, debe configurar un número de operador de buzón de voz nulo (una cadena en blanco).

Complete estos pasos:

1. Vaya a la página de la GUI de Cisco Unity Express en <http://<dirección IP de Unity Express>/web>.
2. En **Buzón de voz > Manejo de llamadas**, ingrese una cadena nula como **número de operador de buzón de voz**.

También puede hacer esto desde la CLI con el comando `no voicemail operator phone xxxx`.

[Problema 2: transferencia de llamadas a destino incorrecto](#)

En Cisco Unity Express, después de dejar un mensaje de correo de voz, la persona que llama se transfiere a un destino incorrecto. Este problema ocurre en Cisco Unity Express 2.1.3.

[Situación](#)

1. Una llamada B.
2. B no responde.
3. A deja un mensaje de correo de voz en un buzón de correo de Cisco Unity Express 2.1.3.
4. A presiona la tecla almohadilla (#) para obtener más opciones. **Nota:** Los usuarios tienen la opción de enviar el mensaje con prioridad normal (1) o alta (2).
5. A decide marcar el mensaje como prioridad alta y pulsa 2.
6. Se escucha una grabación que dice: **Gracias, se ha enviado el mensaje. Espere mientras se transfiere la llamada.** En este caso, Cisco Unity Express ya está configurado para transferir a las personas que llaman al número de AutoAttendant, consulte [Solución 1](#). Sin embargo, A no se transfiere al AutoAttendant, sino que A se transfiere al **zerooutnumber** configurado bajo el buzón donde A acaba de dejar un mensaje de correo de voz.

Este es el comportamiento esperado en Cisco Unity Express 2.1.3.

El **número de zeroout** se ha diseñado específicamente para que, cuando la persona que llama está en el buzón y presiona 0, la persona que llama se transfiera al **número de zerooutnumber** configurado en el buzón.

Nota: El número de salida cero se configura para cada buzón de correo

El **número de operador de buzón de voz** se ha diseñado de modo que, cuando una persona que llama deja un correo de voz y selecciona la prioridad del mensaje, la persona que llama se transfiere al número configurado globalmente en **Buzón de voz > Gestión de llamadas > Número de operador de buzón de voz**.

Sin embargo, en Cisco Unity Express 2.1.3, todos los autores de llamadas, ya sea que se retiren a cero de una casilla de correo (presione 0) o que se transfieran después de que hayan establecido la prioridad del correo de voz (presione 1 o 2), se transfieren al número de salida cero.

Este problema se corrige en Cisco Unity Express 2.3.1.

Solución: cambie el número de ceros

Para superar este problema en Cisco Unity Express 2.1.3, configure el número al que desea ir (el número AA en este caso) como el número de salida cero bajo el buzón de voz. La misma configuración también se puede configurar a través de la GUI de Cisco Unity Express.

Complete estos pasos:

1. Vaya a **Buzón de voz > Buzones**.
2. Seleccione el buzón.
3. Introduzca el campo **Zero Out (Operator Assistance)**, como se muestra.



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 Cisco Unity Express configuration interface. A 'Mailbox Profile - abc' configuration window is open, showing various settings for a mailbox. The 'Zero Out (Operator Assistance):' field is highlighted with a red circle. The background shows a list of mailbox entries and a table of mailbox types.

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

Información Relacionada

- [Cisco Unity Express \(CUE\)](#)
- [Configuración y Administración de Cisco Unity Express System Auto Attendant](#)
- [Transferir una persona que llama directamente a un buzón de correo de Unity Express](#)
- [Soporte de tecnología de voz](#)
- [Soporte para productos de comunicaciones IP y por voz](#)
- [Bibliografía recomendada: Troubleshooting de Cisco IP Telephony](#)
- [Soporte Técnico - Cisco Systems](#)