

# Dépanner les problèmes de refus d'appel dans Jabber pour Windows

## Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Components Used](#)

[Informations générales](#)

[Problème 1 : Aucun bouton Refuser sur l'appel entrant](#)

[Solution](#)

[Problème 2 : L'appel n'est pas envoyé à la messagerie vocale lorsque le bouton Refuser est cliqué](#)

[Solution](#)

[Informations connexes](#)

## Introduction

Ce document décrit les problèmes courants que vous pourriez rencontrer avec l'option de refus sur un appel entrant dans Cisco Jabber pour Microsoft Windows.

## Conditions préalables

### Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Cisco Unified Communication Manager (CUCM)
- Cisco Jabber pour Windows

### Components Used

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de logiciel suivantes :

- CUCM 8.x ou version ultérieure
- Cisco Jabber pour Windows 9.x et 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 votre réseau est en ligne, assurez-vous de bien comprendre l'incidence possible des commandes.

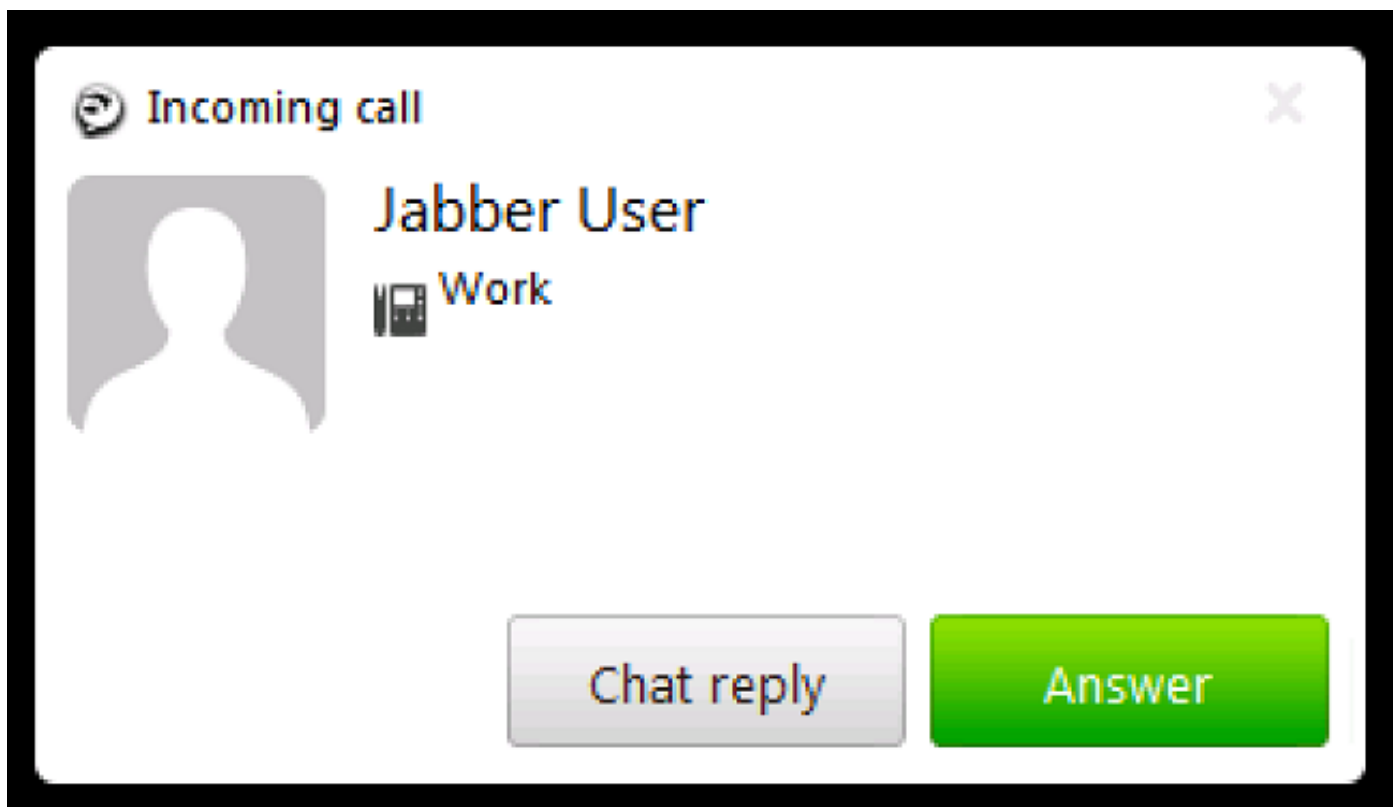
## Informations générales

Le bouton Refuser redirige l'appel vers le numéro de pilote de messagerie vocale configuré pour

le numéro de répertoire. Le profil de messagerie vocale est configuré au niveau du numéro de répertoire (DN) du périphérique. Si l'utilisateur a un profil de messagerie vocale configuré dans Unity Connection, il lit l'invite spécifique à l'utilisateur, sinon il lit l'invite de messagerie vocale par défaut.

## Problème 1 : Aucun bouton Refuser sur l'appel entrant

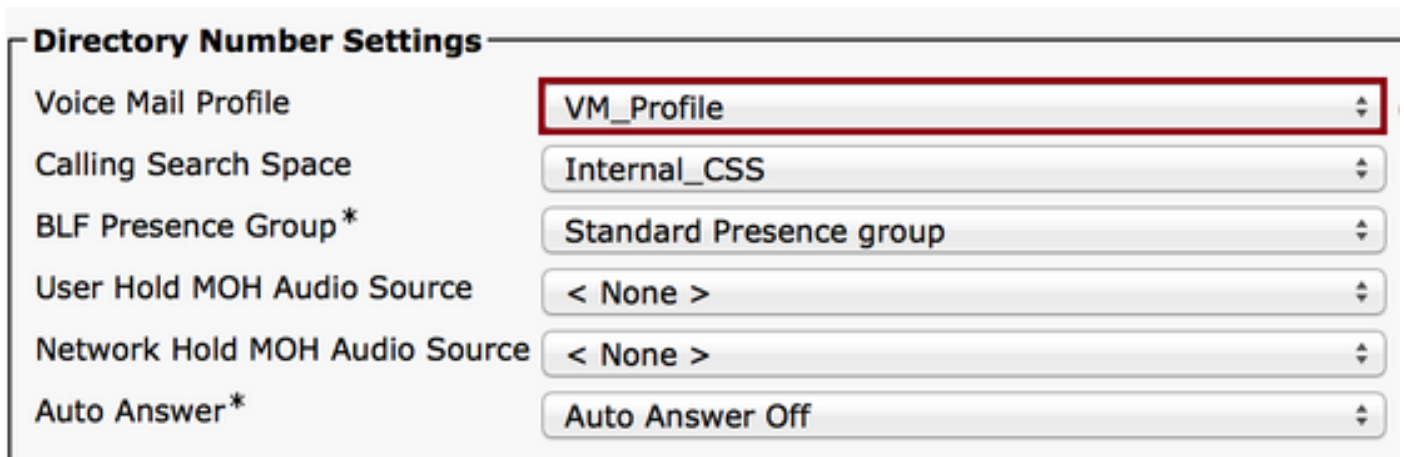
Cette image illustre un problème dans lequel le bouton Refuser n'apparaît pas sur un appel entrant :



## Solution

Ce problème peut se produire lorsqu'aucun profil de messagerie vocale n'est affecté à la configuration de ligne du périphérique.

Assurez-vous que la configuration de ligne CSF (Client Services Framework) de l'utilisateur a un profil de messagerie vocale configuré afin d'afficher le bouton Refuser sur l'appel entrant. Comme l'illustre cette image, sélectionnez **Profil de messagerie vocale** dans la liste déroulante :



## Problème 2 : L'appel n'est pas envoyé à la messagerie vocale lorsque le bouton Refuser est cliqué

Cette image illustre un problème dans lequel le bouton Refuser apparaît sur un appel entrant :



Le bouton Refuser apparaît pour un appel entrant ; toutefois, lorsqu'on clique sur ce bouton, l'appel n'est pas envoyé à la messagerie vocale et l'appelant continue à entendre la sonnerie.

## Solution

Pour les appels entrants provenant d'un DN interne, assurez-vous que l'espace de recherche d'appels (CSS) du numéro appelant possède la partition du pilote de messagerie vocale.

Pour les appels entrants du fournisseur de services, le CSS de la passerelle ou de la liaison doit avoir la partition du pilote de messagerie vocale comme illustré dans l'image.

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

En outre, le CSS affecté au paramètre Call Forward de la configuration de ligne doit inclure la partition de messagerie vocale requise ajoutée.

**Note:** L'appel entrant ne peut pas être complètement abandonné ou déconnecté lorsque vous cliquez sur le bouton Refuser. Le bouton Refuser redirige uniquement l'appel vers le numéro pilote de messagerie vocale configuré.

S'il n'y a pas de serveur de messagerie vocale, vous pouvez configurer un profil de messagerie vocale et un numéro pilote factices afin d'afficher le bouton Refuser ; toutefois, rien ne se produit lorsque vous cliquez sur le bouton Refuser.

Afin de s'assurer que la fonctionnalité fonctionne correctement, configurez un profil de messagerie vocale dans Cisco Unity Connection.

## Informations connexes

- [Guide d'administration de Cisco Unified Communications Manager, version 10.0\(1\)](#)
- [Guide de déploiement et d'installation de Cisco Jabber 10.6](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)