

Traitement du transfert de message vocal par Unity Express

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Components Used](#)

[Conventions](#)

[Problème 1 - Transfert d'appels vers la réception](#)

[Scénario](#)

[Solution 1 - Transfert vers la réception automatique](#)

[Solution 2 - Déconnecter l'appel après la fin du message](#)

[Problème 2 - Transfert d'appels vers une destination incorrecte](#)

[Scénario](#)

[Solution - Modifier le numéro zéro](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Ce document explique quelques-uns des problèmes auxquels les utilisateurs sont susceptibles de faire face après avoir réussi à laisser un message de messagerie vocale (VM) dans Cisco Unity Express. Ce document explique également le comportement de transfert de Cisco Unity Express après qu'un utilisateur a réussi à quitter un message de machine virtuelle.

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de connaître Cisco Unity Express.

Components Used

Les informations de ce document sont basées sur les versions suivantes 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.

Conventions

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

Problème 1 - Transfert d'appels vers la réception

Dans Cisco Unity Express, après qu'un message vocal a été laissé, l'appelant est transféré à la réceptionniste/opérateur.

Scénario

1. A appelle B.
2. B ne répond pas.
3. Un laisse un message vocal dans la boîte aux lettres Cisco Unity Express.
4. Un appuie sur la touche dièse (#) pour afficher d'autres options. **Remarque** : les utilisateurs peuvent envoyer le message avec une priorité normale (1) ou élevée (2).
5. A décide de marquer le message comme prioritaire et appuie sur 2.
6. Un entend un enregistrement qui dit, **Merci, votre message a été envoyé. Veuillez patienter pendant le transfert de votre appel.**
7. L'appel est transféré à l'opérateur/réceptionniste.

Solution 1 - Transfert vers la réception automatique

Il est possible de configurer les appelants pour qu'ils soient transférés vers le standard automatique après qu'ils aient laissé un message de machine virtuelle au lieu du réceptionniste/opérateur. Pour ce faire, suivez ces étapes :

1. Accédez à la page GUI de Cisco Unity Express à l'adresse **http://<adresse IP de Unity Express>/web**.
2. Remplacez le **numéro d'opérateur de messagerie vocale > CallHandling > Voicemail** par le numéro de réception automatique, comme indiqué.
3. Cliquez sur
Apply.



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

C

ette configuration renvoie les appelants au menu principal de la réception automatique après qu'ils aient laissé un message de machine virtuelle.

[Solution 2 - Déconnecter l'appel après la fin du message](#)

Dans certains cas, vous souhaitez déconnecter un appelant après qu'un message vocal a été laissé, plutôt que de transférer l'appelant à l'opérateur/réceptionniste.

[Cisco Unity Express 2.1 et 2.2](#)

Certaines versions antérieures de Cisco Unity Express, telles que 2.1 et 2.2, sont spécifiquement conçues pour transférer l'appelant. Cela permet aux appelants de passer d'autres appels sur le système sans déconnexion. En fonction de la conception, les appelants sont toujours transférés à l'opérateur/réceptionniste après avoir laissé un message de machine virtuelle et sélectionné la priorité du message. Ils ne peuvent pas être configurés pour se déconnecter dans Cisco Unity Express 2.1 et 2.2.

Toutefois, si vous ne voulez pas que les appelants soient transférés à l'opérateur, vous pouvez transférer l'appelant vers le menu principal de la réception automatique, comme décrit dans la [solution 1](#).

[Cisco Unity Express 2.3 et versions ultérieures](#)

Dans Cisco Unity Express 2.3 et versions ultérieures, la conception est modifiée afin de permettre aux appelants d'être déconnectés après avoir quitté la messagerie vocale et de marquer le message comme urgent. Pour ce faire, vous devez configurer un numéro d'opérateur de messagerie vocale nul (chaîne vide).

Procédez comme suit :

1. Accédez à la page GUI de Cisco Unity Express à l'adresse **http://<adresse IP de Unity Express>/web**.
2. Sous **Messagerie vocale > Gestion des appels**, saisissez une chaîne nulle en tant que **numéro d'opérateur de messagerie vocale**.

Vous pouvez également le faire à partir de l'interface de ligne de commande à l'aide de la commande `no voicemail opérateur phone xxxx`.

[Problème 2 - Transfert d'appels vers une destination incorrecte](#)

Dans Cisco Unity Express, après qu'un message vocal a été laissé, l'appelant est transféré vers une destination incorrecte. Ce problème se produit dans Cisco Unity Express 2.1.3.

Scénario

1. A appelle B.
2. B ne répond pas.
3. Un laisse un message vocal dans une boîte aux lettres Cisco Unity Express 2.1.3.
4. Un appuie sur la touche dièse (#) pour afficher d'autres options. **Remarque** : les utilisateurs peuvent envoyer le message avec une priorité normale (1) ou élevée (2).
5. A décide de marquer le message comme prioritaire et appuie sur 2.
6. Un entend un enregistrement indiquant que **votre message a été envoyé. Veuillez patienter pendant le transfert de votre appel**. Dans ce cas, Cisco Unity Express est déjà configuré pour transférer les appelants vers le numéro de réception automatique, voir [Solution 1](#). Mais A n'est pas transféré à la réception automatique, A est transféré au **nombre zéro** configuré sous la boîte aux lettres dans laquelle A vient de laisser un message vocal.

Voici le comportement attendu dans Cisco Unity Express 2.1.3.

Le **nombre zéro** est spécifiquement conçu pour que, lorsque l'appelant se trouve dans la boîte aux lettres et appuie sur 0, l'appelant soit transféré au **numéro zéro** configuré sur la boîte aux lettres.

Remarque : le nombre zéro est configuré pour chaque boîte aux lettres

Le **numéro de l'opérateur de messagerie vocale** est conçu de sorte que, lorsqu'un appelant quitte une messagerie vocale et sélectionne la priorité du message, l'appelant est transféré au numéro qui est configuré globalement sous **Messagerie vocale > Gestion des appels > Numéro de l'opérateur de messagerie vocale**.

Cependant, dans Cisco Unity Express 2.1.3, tous les appelants, qu'ils se désintègrent d'une boîte de messagerie (appuyez sur 0) ou qu'ils soient transférés après avoir défini la priorité de la messagerie vocale (appuyez sur 1 ou 2), sont transférés vers le numéro zéro.

Ce problème est corrigé dans Cisco Unity Express 2.3.1.

[Solution - Modifier le numéro zéro](#)

Afin de résoudre ce problème dans Cisco Unity Express 2.1.3, configurez le numéro auquel vous souhaitez accéder (le numéro AA dans ce cas) en tant que numéro zéro sous la boîte vocale. Le même paramètre peut également être configuré via l'interface utilisateur graphique de Cisco Unity Express.

Procédez comme suit :

1. Accédez à **Messagerie vocale > Boîtes aux lettres**.
2. Sélectionnez la boîte aux lettres.
3. Saisissez le champ **Zéro sortant (assistance à l'opérateur)**, comme indiqué.



Cisco CallManager Express

> *Powered by Cisco IOS®*

A screenshot of the Cisco Unity Express Voice Mail / Auto Attendant configuration interface. The page title is "Cisco Unity Express Voice Mail / Auto Attendant". Below the title is a navigation menu with the following 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 man in a white shirt and tie talking on a headset. On the right side, the text "Cisco Unity Express Version 2.3" and "Cisco Systems 2006. All rights reserved" is visible.



Mailbox Profile - abc

Apply Cancel Help

Description:

Zero Out (Operator Assistance):

Mailbox Size *: 21176 seconds

Maximum Caller Message Size *: 60 seconds

Message Expiry Time *: 30 days

Play Tutorial: No

Greeting type: Standard

Enabled:

Total Time used: 8

Total messages: 3

New messages: 3

Saved messages: 0

In use: No

* Indicates a mandatory field

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

Rows per page: 10

Informations connexes

- [Cisco Unity Express \(CUE\)](#)
- [Configurer et gérer la réception automatique du système Cisco Unity Express](#)
- [Transférer directement un appelant dans une boîte aux lettres Unity Express](#)
- [Assistance technique concernant la technologie vocale](#)
- [Support produit pour Voix et Communications IP](#)
- [Lecture recommandée : Dépannage des problèmes de téléphonie IP Cisco](#)
- [Support technique - Cisco Systems](#)