

Risoluzione dei problemi di rifiuto delle chiamate in Jabber per Windows

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Premesse](#)

[Problema 1: Nessun pulsante di rifiuto per la chiamata in arrivo](#)

[Soluzione](#)

[Problema 2: Chiamata non inviata alla casella vocale quando si fa clic sul pulsante Rifiuta](#)

[Soluzione](#)

[Informazioni correlate](#)

Introduzione

Questo documento descrive i problemi comuni che si possono verificare quando si sceglie l'opzione declina in una chiamata in arrivo in Cisco Jabber per Microsoft Windows.

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

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

Componenti usati

Le informazioni di questo documento si basano sulle seguenti versioni software:

- CUCM 8.x o versioni successive
- Cisco Jabber per Windows 9.x e 10.x

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

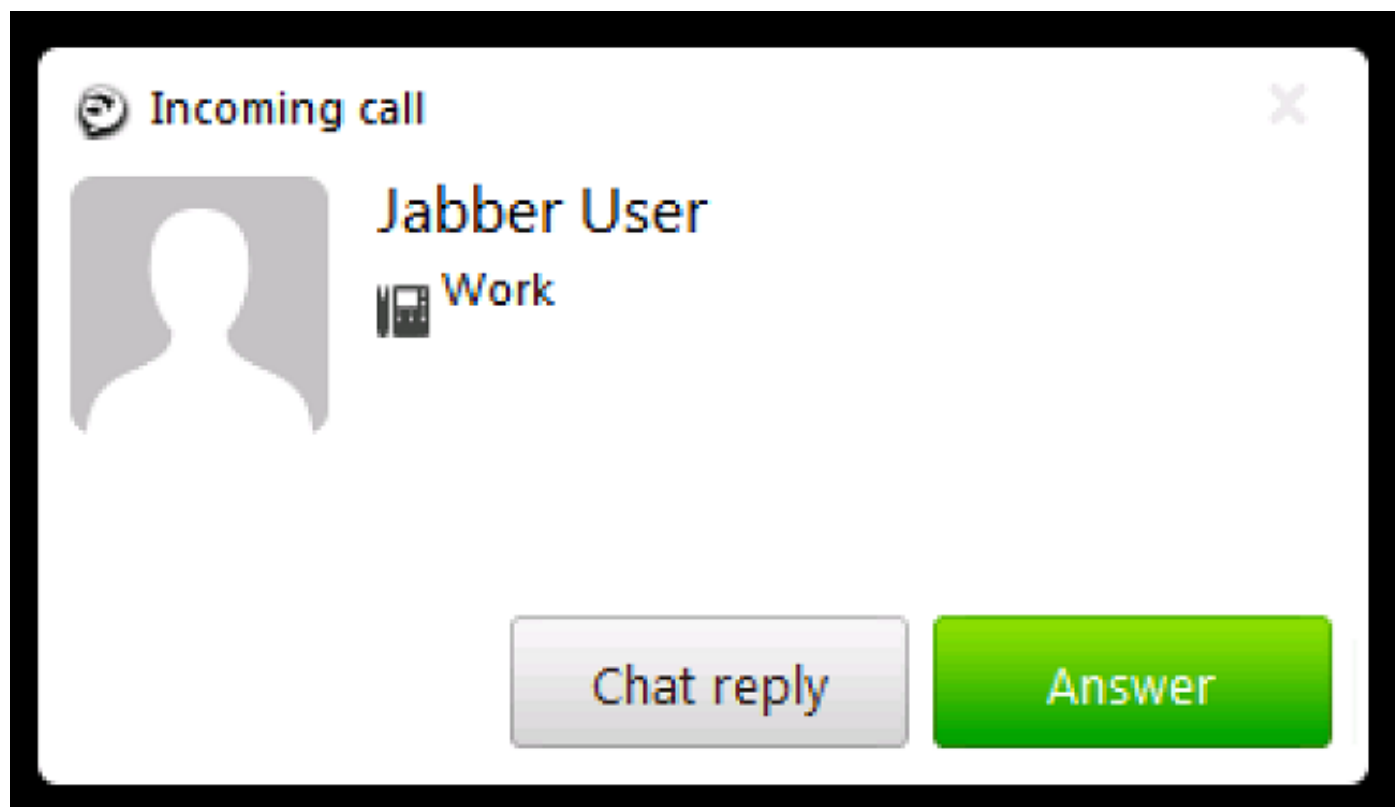
Premesse

Il pulsante Rifiuta reindirizza la chiamata al numero del programma pilota Voicemail configurato

per il numero di directory. Il profilo Voicemail è configurato al livello del numero di directory (DN) del dispositivo. Se l'utente ha un profilo Voicemail configurato in Unity Connection, riproduce il prompt specifico dell'utente, altrimenti riproduce il prompt predefinito della segreteria telefonica.

Problema 1: Nessun pulsante di rifiuto per la chiamata in arrivo

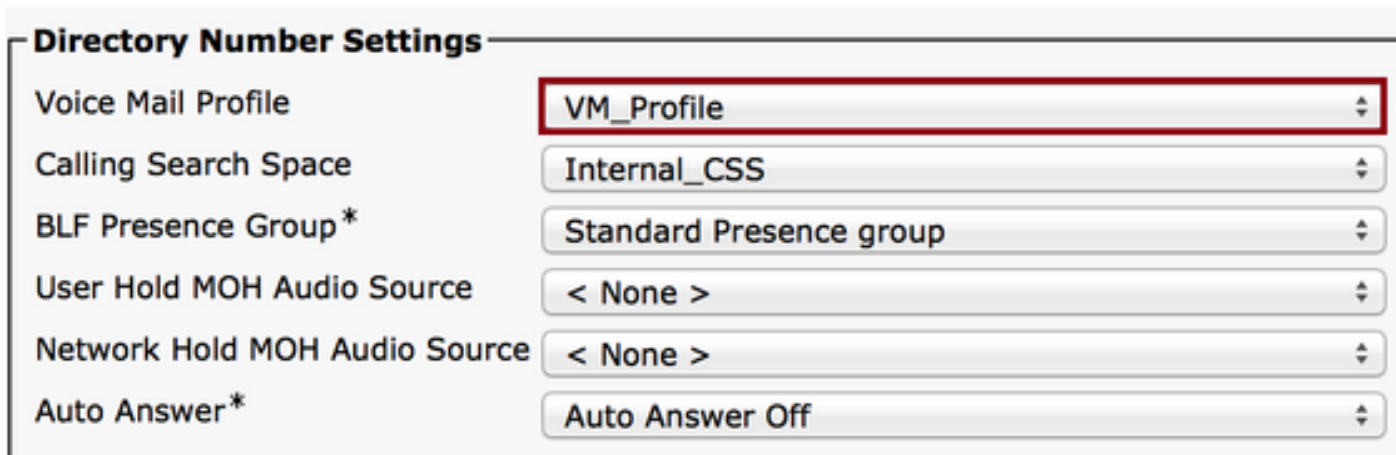
Nell'immagine è illustrato un problema in cui il pulsante Rifiuta non viene visualizzato in una chiamata in arrivo:



Soluzione

Questo problema può verificarsi quando non è stato assegnato alcun profilo Voicemail alla configurazione di linea del dispositivo.

Verificare che nella configurazione della riga di Client Services Framework (CSF) dell'utente sia configurato un profilo Voicemail per visualizzare il pulsante Rifiuta nella chiamata in arrivo. Come mostrato nell'immagine, selezionare **Profilo casella vocale** dall'elenco a discesa:



Problema 2: Chiamata non inviata alla casella vocale quando si fa clic sul pulsante Rifiuta

In questa immagine viene illustrato un problema in cui il pulsante Rifiuta viene visualizzato in una chiamata in arrivo:



Per una chiamata in arrivo viene visualizzato il pulsante Rifiuta; tuttavia, quando si fa clic su di essa, la chiamata non viene inviata alla segreteria telefonica e il chiamante continua a sentire nuovamente il squillo.

Soluzione

Per le chiamate in arrivo da un DN interno, verificare che lo spazio di ricerca chiamante (CSS) del numero chiamante disponga della partizione pilota di Voicemail.

Per le chiamate in arrivo dal provider di servizi, il CSS del gateway o del trunk deve avere la partizione del pilota Voicemail come illustrato nell'immagine.

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

Inoltre, i fogli di stile CSS assegnati all'impostazione Inoltro di chiamata della configurazione della linea devono includere la partizione Voicemail aggiunta richiesta.

Nota: La chiamata in arrivo non può essere interrotta o disconnessa completamente quando si fa clic sul pulsante Rifiuta. Il pulsante Rifiuta reindirizza la chiamata solo al numero pilota del messaggio vocale configurato.

Se non è presente alcun server di posta vocale, è possibile configurare un profilo di posta vocale fittizio e un numero pilota per visualizzare il pulsante Rifiuta; quando si fa clic sul pulsante Rifiuta, tuttavia, non accade nulla.

Per garantire il corretto funzionamento di questa funzionalità, configurare un profilo di segreteria telefonica in Cisco Unity Connection.

Informazioni correlate

- [Guida all'amministrazione di Cisco Unified Communications Manager, versione 10.0\(1\)](#)
- [Guida all'installazione e alla distribuzione di Cisco Jabber 10.6](#)
- [Documentazione e supporto tecnico – Cisco Systems](#)