

Comportamento de transferência de correio de voz do Unity Express

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Conventions](#)

[Problema 1 - Transferência de chamadas para recepção](#)

[Cenário](#)

[Solução 1 - Transferência para o AutoAttendant](#)

[Solução 2 - Desconectar a chamada após a mensagem ser deixada](#)

[Problema 2 - Chamadas transferidas para destino incorreto](#)

[Cenário](#)

[Solução - Alterar o número Zerooutnumber](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introduction](#)

Este documento explica alguns dos problemas que os usuários provavelmente enfrentarão depois que deixarem com êxito uma mensagem de correio de voz (VM) no Cisco Unity Express. Este documento também explica o comportamento de transferência do Cisco Unity Express depois que um usuário sai com êxito de uma mensagem da VM.

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento do Cisco Unity Express.

[Componentes Utilizados](#)

As informações neste documento são baseadas nestas versões do 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

Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco para obter mais informações sobre convenções de documentos.](#)

Problema 1 - Transferência de chamadas para recepção

No Cisco Unity Express, depois que uma mensagem de correio de voz é deixada, o chamador é transferido para a recepcionista/operador.

Cenário

1. A chama B.
2. B não responde.
3. A deixa uma mensagem de correio de voz na caixa de correio do Cisco Unity Express.
4. A pressiona a tecla sustenido (#) para obter mais opções. **Observação:** os usuários têm a opção de enviar a mensagem com prioridade normal (1) ou alta (2).
5. Um decide sinalizar a mensagem como de alta prioridade e pressiona 2.
6. A ouve uma gravação que diz, **obrigado, sua mensagem foi enviada. Aguarde enquanto a chamada é transferida.**
7. A chamada é transferida para o operador/recepcionista.

Solução 1 - Transferência para o AutoAttendant

É possível configurar chamadores para serem transferidos para o AutoAttendant depois de deixarem uma mensagem de VM em vez de para a recepcionista/operador. Para isso, conclua essas etapas:

1. Vá para a página da GUI do Cisco Unity Express em **http://<endereço IP do Unity Express>/web**.
2. Altere o **Voice Mail > CallHandling > Voicemail operator number** para o número do AutoAttendant, conforme mostrado.
3. Clique em **Apply**.



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

Essa configuração retorna os chamadores para o menu principal do AutoAttendant depois que eles deixam uma mensagem da VM.

[Solução 2 - Desconectar a chamada após a mensagem ser deixada](#)

Em alguns casos, você deseja desconectar um chamador depois que uma mensagem de voz for deixada, em vez de transferir o chamador para o operador/recepcionista.

[Cisco Unity Express 2.1 e 2.2](#)

Algumas das versões anteriores do Cisco Unity Express, como 2.1 e 2.2, foram projetadas especificamente para transferir o chamador. Isso permite que os chamadores façam mais chamadas no sistema sem desconexão. Com base no projeto, os chamadores são sempre transferidos para o operador/recepcionista depois de deixar uma mensagem de VM e selecionar a prioridade da mensagem. Eles não podem ser configurados para desconexão no Cisco Unity Express 2.1 e 2.2.

No entanto, se não quiser que os chamadores sejam transferidos para o operador, você poderá transferir o chamador para o menu principal do AutoAttendant, conforme descrito na [Solução 1](#).

[Cisco Unity Express 2.3 e posterior](#)

No Cisco Unity Express 2.3 e posterior, o design é modificado para permitir que os chamadores sejam desconectados depois que deixarem o correio de voz e sinalizarem a mensagem como urgente. Para fazer isso, você deve configurar um número de operador de correio de voz nulo (uma cadeia de caracteres em branco).

Conclua estes passos:

1. Vá para a página da GUI do Cisco Unity Express em <http://<endereço IP do Unity Express>/web>.
2. Em **Voicemail > Call Handling**, digite uma string nula como o **número de operador do correio de voz**.

Você também pode fazer isso no CLI com o comando `no voicemail operator phone xxxx`.

[Problema 2 - Chamadas transferidas para destino incorreto](#)

No Cisco Unity Express, depois que uma mensagem de correio de voz é deixada, o chamador é transferido para um destino incorreto. Esse problema ocorre no Cisco Unity Express 2.1.3.

[Cenário](#)

1. A chama B.
2. B não responde.
3. A deixa uma mensagem de correio de voz em uma caixa de correio do Cisco Unity Express 2.1.3.
4. A pressiona a tecla sustenido (#) para obter mais opções. **Observação:** os usuários têm a opção de enviar a mensagem com prioridade normal (1) ou alta (2).
5. Um decide sinalizar a mensagem como de alta prioridade e pressiona 2.
6. Um ouve uma gravação que diz, **Obrigado, sua mensagem foi enviada. Aguarde enquanto sua chamada é transferida.** Nesse caso, o Cisco Unity Express já está configurado para transferir os chamadores para o número do AutoAttendant, consulte a [Solução 1](#). Mas A não é transferido para o AutoAttendant, em vez disso A é transferido para o **número zero** configurado na caixa de correio em que A acabou de deixar uma mensagem de correio de voz.

Esse é o comportamento esperado no Cisco Unity Express 2.1.3.

O **número zero** é projetado especificamente para que, quando o chamador está na caixa de correio e pressione 0, o chamador seja transferido para o **número zero** configurado na caixa de correio.

Observação: o número zero é configurado para cada caixa de correio

O **número do operador do correio de voz** é projetado de modo que, quando um chamador deixa um correio de voz e seleciona a prioridade da mensagem, o chamador é transferido para o número configurado globalmente em **Correio de voz > Tratamento de chamadas > Número do operador do correio de voz**.

No entanto, no Cisco Unity Express 2.1.3, todos os chamadores, independentemente de colocarem os zeros em uma caixa de correio (pressione 0) ou serem transferidos depois que definirem a prioridade do correio de voz (pressione 1 ou 2), são transferidos para o número zero.

Esse problema é corrigido no Cisco Unity Express 2.3.1.

Solução - Alterar o número Zerooutnumber

Para resolver esse problema no Cisco Unity Express 2.1.3, configure o número que você deseja acessar (o número AA neste caso) como o número zero na caixa de correio de voz. A mesma configuração também pode ser configurada através da GUI do Cisco Unity Express.

Conclua estes passos:

1. Vá para **Correio de voz > Caixas de correio**.
2. Selecione a caixa de correio.
3. Insira o campo **Saída zero (Assistência ao operador)**, conforme mostrado.



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 'Mailbox Profile - abc' configuration window in Cisco Unity Express. The 'Zero Out (Operator Assistance):' field is circled in red. The configuration includes fields for Description, Mailbox Size (21176 seconds), Maximum Caller Message Size (60 seconds), Message Expiry Time (30 days), Play Tutorial (No), Greeting type (Standard), Enabled (checked), and various message statistics. A red asterisk indicates that fields with an asterisk are mandatory.

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

Informações Relacionadas

- [Cisco Unity Express \(CUE\)](#)
- [Configurar e gerenciar o sistema de atendimento automático do Cisco Unity Express](#)
- [Transferir um chamador diretamente para uma caixa de correio do Unity Express](#)
- [Suporte à Tecnologia de Voz](#)
- [Suporte aos produtos de Voz e Comunicação por IP](#)
- [Leitura Recomendada: Troubleshooting da Telefonia IP Cisco](#)
- [Suporte Técnico - Cisco Systems](#)