

Comportamento del trasferimento della segreteria telefonica di Unity Express

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Convenzioni](#)

[Problema 1 - Chiamate di trasferimento alla ricezione](#)

[Scenario](#)

[Soluzione 1 - Trasferimento a Operatore automatico](#)

[Soluzione 2 - Disconnetti chiamata dopo che il messaggio è stato lasciato](#)

[Problema 2 - Trasferimento delle chiamate a una destinazione errata](#)

[Scenario](#)

[Soluzione - Modificare il valore Zeroutnumber](#)

[Informazioni correlate](#)

[Introduzione](#)

Questo documento spiega alcuni dei problemi che gli utenti probabilmente incontreranno dopo aver lasciato correttamente un messaggio di posta vocale (VM) in Cisco Unity Express. Questo documento spiega anche il comportamento di trasferimento di Cisco Unity Express dopo che un utente ha lasciato correttamente un messaggio VM.

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

Cisco raccomanda la conoscenza di Cisco Unity Express.

[Componenti usati](#)

Le informazioni di questo documento si basano sulle seguenti versioni di Cisco Unity Express:

- 2.1
- 2.2
- 2.3

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.

Convenzioni

Per ulteriori informazioni sulle convenzioni usate, consultare il documento [Cisco sulle convenzioni nei suggerimenti tecnici](#).

Problema 1 - Chiamate di trasferimento alla ricezione

In Cisco Unity Express, dopo aver lasciato un messaggio di posta vocale, il chiamante viene trasferito all'addetto alla ricezione/operatore.

Scenario

1. A chiama B.
2. B non risponde.
3. A lascia un messaggio di casella vocale nella cassetta postale di Cisco Unity Express.
4. A preme il tasto cancelletto (#) per ulteriori opzioni. **Nota:** gli utenti possono scegliere se inviare il messaggio con priorità normale (1) o alta (2).
5. A decide di contrassegnare il messaggio con priorità alta e preme 2.
6. A sente una registrazione che dice: **Grazie, il messaggio è stato inviato. Attendere il trasferimento della chiamata.**
7. La chiamata viene trasferita all'operatore/receptionist.

Soluzione 1 - Trasferimento a Operatore automatico

È possibile configurare i chiamanti in modo che vengano trasferiti all'operatore automatico dopo che hanno lasciato un messaggio VM anziché all'operatore/receptionist. A tale scopo, effettuare le seguenti operazioni:

1. Visitare la pagina dell'interfaccia utente di Cisco Unity Express all'indirizzo **http://<IP address of Unity Express>/web**.
2. Modificare **Segreteria telefonica > CallHandling > Segreteria telefonica** nel numero Operatore automatico, come illustrato.
3. Fare clic su Apply (Applica).



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

Questa configurazione consente ai chiamanti di tornare al menu principale di AutoAttendant dopo che hanno lasciato un messaggio VM.

[Soluzione 2 - Disconnetti chiamata dopo che il messaggio è stato lasciato](#)

In alcuni casi, si desidera disconnettere un chiamante dopo che un messaggio vocale è stato lasciato, invece di trasferire il chiamante all'operatore/receptionist.

[Cisco Unity Express 2.1 e 2.2](#)

Alcune delle versioni precedenti di Cisco Unity Express, ad esempio 2.1 e 2.2, sono progettate specificamente per trasferire il chiamante. Ciò consente ai chiamanti di effettuare ulteriori chiamate sul sistema senza disconnessione. In base al progetto, i chiamanti vengono sempre trasferiti all'operatore/receptionist dopo aver lasciato un messaggio VM e selezionato la priorità del messaggio. Non possono essere configurati per la disconnessione in Cisco Unity Express 2.1 e 2.2.

Tuttavia, se non si desidera trasferire i chiamanti all'operatore, è possibile trasferire il chiamante al menu principale di AutoAttendant, come descritto nella [Soluzione 1](#).

[Cisco Unity Express 2.3 e versioni successive](#)

In Cisco Unity Express 2.3 e versioni successive, la struttura viene modificata in modo da consentire la disconnessione dei chiamanti dopo che hanno lasciato la casella vocale e contrassegnato il messaggio come urgente. A tale scopo, è necessario configurare un numero di operatore di segreteria telefonica null (una stringa vuota).

Attenersi alla seguente procedura:

1. Visitare la pagina dell'interfaccia utente di Cisco Unity Express all'indirizzo **http://<IP address of Unity Express>/web**.
2. In **Voicemail > Gestione chiamate**, immettete una stringa null come **numero operatore Voicemail**.

È possibile eseguire questa operazione anche dalla CLI con il comando `no voicemail operator telephone xxxx`.

[Problema 2 - Trasferimento delle chiamate a una destinazione errata](#)

In Cisco Unity Express, dopo aver lasciato un messaggio di posta vocale, il chiamante viene trasferito a una destinazione errata. Questo problema si verifica in Cisco Unity Express 2.1.3.

[Scenario](#)

1. A chiama B.
2. B non risponde.
3. A lascia un messaggio di casella vocale in una cassetta postale di Cisco Unity Express 2.1.3.
4. A preme il tasto cancelletto (**#**) per ulteriori opzioni. **Nota:** gli utenti possono scegliere se inviare il messaggio con priorità normale (1) o alta (2).
5. A decide di contrassegnare il messaggio con priorità alta e preme 2.
6. A ascolta una registrazione che dice: **Grazie, il messaggio è stato inviato. Attendere il trasferimento della chiamata.** In questo caso, Cisco Unity Express è già configurato per trasferire i chiamanti al numero AutoAttendant, vedere [Soluzione 1](#). Ma A non viene trasferito all'operatore automatico, ma A viene trasferito al **numero zero** configurato nella cassetta postale in cui A ha appena lasciato un messaggio di posta vocale.

Questo è il comportamento previsto in Cisco Unity Express 2.1.3.

Il valore **zeroutnumber** è progettato specificamente in modo che, quando il chiamante si trova nella cassetta postale e preme **0**, il chiamante venga trasferito al valore **zeroutnumber** configurato nella cassetta postale.

Nota: il numero zero è configurato per ciascuna cassetta postale

Il **numero operatore Voicemail** è progettato in modo che, quando un chiamante lascia una casella vocale e seleziona la priorità del messaggio, il chiamante viene trasferito al numero configurato globalmente in **Voicemail > Gestione delle chiamate > Numero operatore Voicemail**.

In Cisco Unity Express 2.1.3, tuttavia, tutti i chiamanti, a prescindere dal fatto che abbiano impostato la priorità della casella di posta su un valore pari a zero (premere 0) o vengano trasferiti dopo aver impostato la priorità della casella vocale (premere 1 o 2), vengono trasferiti sul numero 0.

Questo problema è stato risolto in Cisco Unity Express 2.3.1.

Soluzione - Modificare il valore Zeroutnumber

Per risolvere questo problema in Cisco Unity Express 2.1.3, configurare il numero a cui si desidera passare (in questo caso il numero AA) come numero zero nella casella vocale. La stessa impostazione può essere configurata anche tramite l'interfaccia utente di Cisco Unity Express.

Attenersi alla seguente procedura:

1. Vai a **Voicemail > Cassette postali**.
2. Selezionare la cassetta postale.
3. Immettere il valore nel campo **Zero Out (Assistenza operatore)**, come illustrato.



Cisco CallManager Express

> Powered by Cisco IOS®

A screenshot of the Cisco Unity Express web interface. The main title is "Cisco Unity Express Voice Mail / Auto Attendant". Below the title is a navigation bar with tabs: "Configure", "Voice Mail", "Administration", "Defaults", "Reports", and "Help". The "Voice Mail" tab is selected, and a dropdown menu is open, showing 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 person in a headset. On the right side, the text "Cisco Unity Express Version 2.3" and "Cisco Systems 2006. All rights reserved" is visible.

The screenshot displays the 'Mailbox Profile - abc' configuration window in the Cisco Unity Express administration interface. The window contains various settings for the mailbox profile, including:

- Description: (empty text box)
- Zero Out (Operator Assistance): (text box, highlighted with a red circle)
- Mailbox Size *: 21176 seconds
- Maximum Caller Message Size *: 60 seconds
- Message Expiry Time *: 30 days
- Play Tutorial: No (dropdown menu)
- Greeting type: Standard (dropdown menu)
- Enabled:
- Total Time used: 8
- Total messages: 3
- New messages: 3
- Saved messages: 0
- In use: No

At the bottom of the configuration window, there is a red asterisk indicating a mandatory field: * Indicates a mandatory field.

In the background, a table lists mailbox profiles:

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

Below the table, there is a 'Rows per page' dropdown menu set to 10.

Informazioni correlate

- [Cisco Unity Express \(CUE\)](#)
- [Configurazione e gestione del Supervisore automatico di sistema di Cisco Unity Express](#)
- [Trasferisci un chiamante direttamente in una cassetta postale di Unity Express](#)
- [Supporto alla tecnologia vocale](#)
- [Supporto dei prodotti per le comunicazioni voce e IP](#)
- [Letture consigliata: Risoluzione dei problemi di Cisco IP Telephony](#)
- [Supporto tecnico – Cisco Systems](#)