

Solucionar problemas de recusa de chamada no Jabber para Windows

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Informações de Apoio](#)

[Problema 1: Sem botão Recusar na Chamada Recebida](#)

[Solução](#)

[Problema 2: A chamada não é enviada para o correio de voz quando o botão Recusar é clicado](#)

[Solução](#)

[Informações Relacionadas](#)

Introduction

Este documento descreve os problemas comuns que você pode enfrentar com a opção de recusa em uma chamada recebida no Cisco Jabber para Microsoft Windows.

Prerequisites

Requirements

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

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

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software:

- CUCM 8.x ou posterior
- Cisco Jabber para Windows 9.x e 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. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

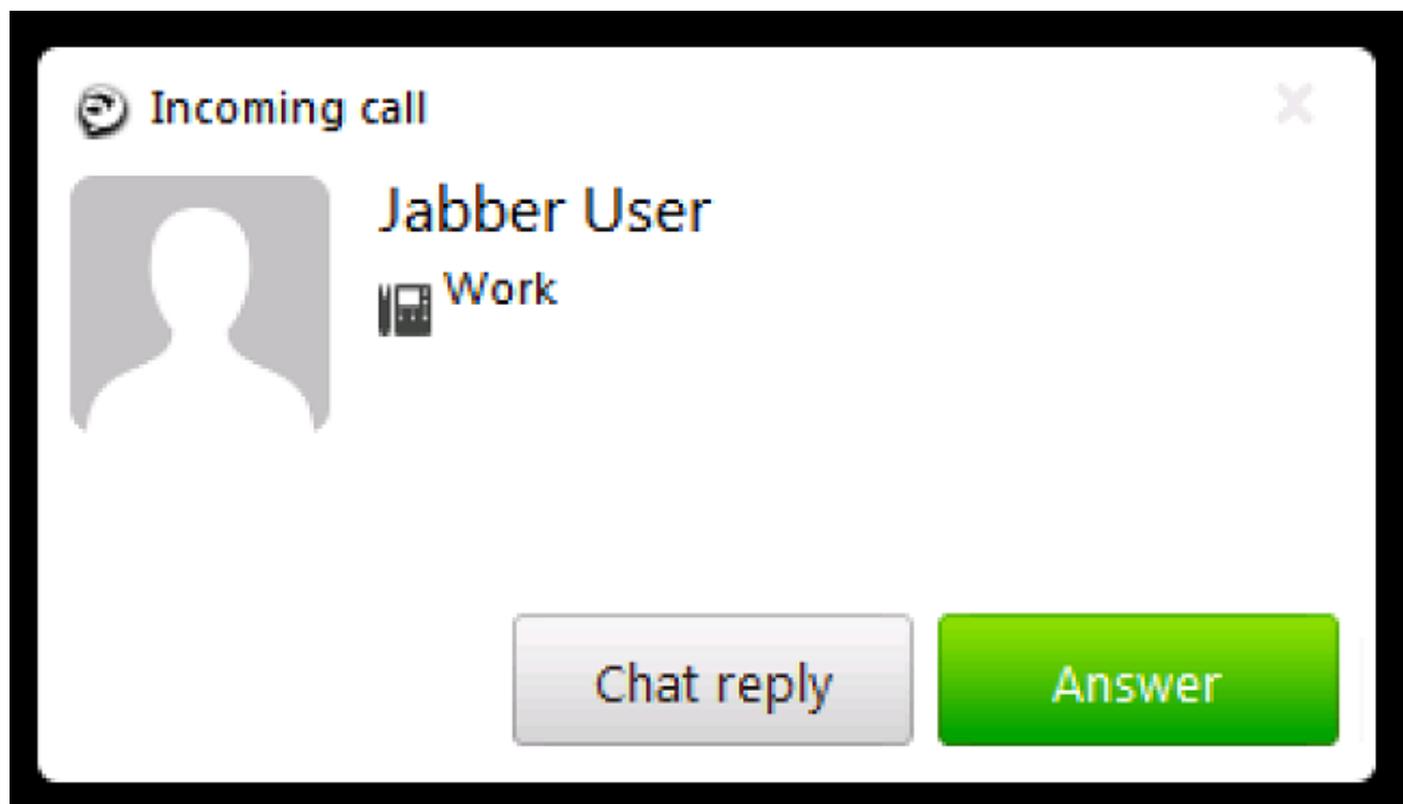
Informações de Apoio

O botão Recusar redireciona a chamada para o número do piloto do correio de voz configurado para o número do diretório. O perfil de correio de voz é configurado no nível de número de

diretório (DN) do dispositivo. Se o usuário tiver um perfil de correio de voz configurado no Unity Connection, ele reproduzirá o prompt específico do usuário; caso contrário, reproduzirá o prompt de correio de voz padrão.

Problema 1: Sem botão Recusar na Chamada Recebida

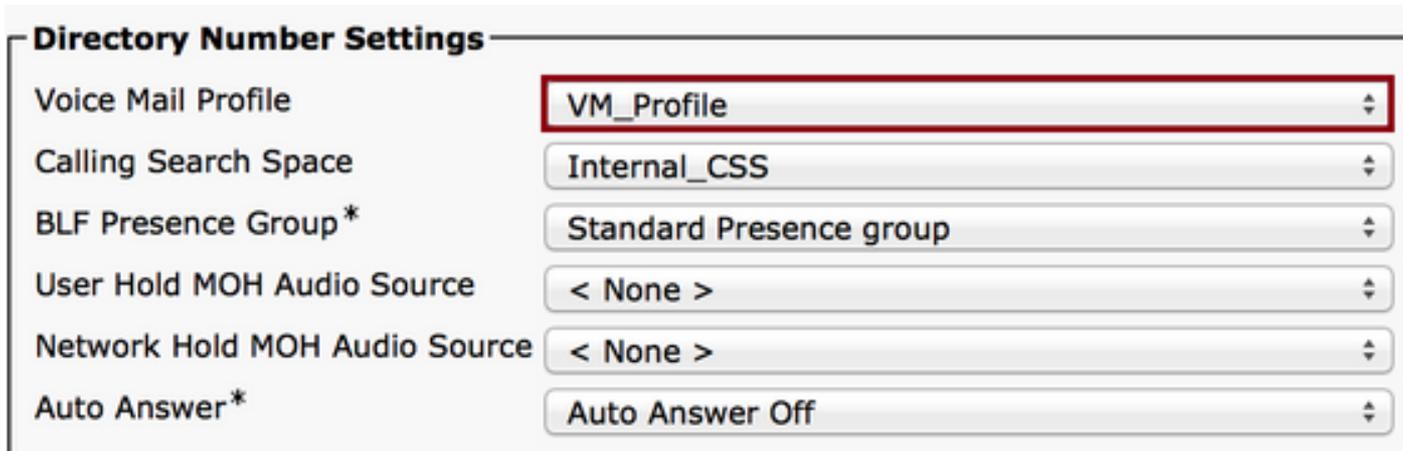
Esta imagem ilustra um problema em que o botão Recusar não aparece em uma chamada recebida:



Solução

Esse problema pode ocorrer quando não há perfil de correio de voz atribuído na configuração de linha do dispositivo.

Certifique-se de que a configuração de linha do Client Services Framework (CSF) do usuário tenha um perfil de correio de voz configurado para que o botão Recusar seja exibido na chamada recebida. Como mostrado nesta imagem, selecione **Perfil de correio de voz** na lista suspensa:



Problema 2: A chamada não é enviada para o correio de voz quando o botão Recusar é clicado

Esta imagem ilustra um problema no qual o botão Recusar aparece em uma chamada recebida:



A tecla Recusar aparece para uma chamada recebida; no entanto, quando é clicada, a chamada não é enviada para o correio de voz e o chamador continua a ouvir o toque de volta.

Solução

Para chamadas recebidas de um DN interno, certifique-se de que o CSS (Calling Search Space, Espaço de pesquisa de chamada) do número de chamada tenha a partição piloto do correio de voz.

Para chamadas recebidas do provedor de serviços, o CSS do Gateway ou do Tronco deve ter a partição do piloto de correio de voz, como ilustrado na imagem.

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

Além disso, o CSS atribuído na configuração de encaminhamento de chamada da configuração de linha deve incluir a partição de correio de voz necessária adicionada.

Note: A chamada recebida não pode ser completamente desconectada ou desconectada quando o botão Recusar é clicado. A tecla Recusar redireciona a chamada apenas para o número piloto configurado do correio de voz.

Se não houver servidor de correio de voz, você poderá configurar um perfil de correio de voz fictício e um número piloto para exibir a tecla Recusar; no entanto, nada acontecerá quando o botão Recusar for clicado.

Para garantir que o recurso funcione corretamente, configure um perfil de correio de voz no Cisco Unity Connection.

Informações Relacionadas

- [Guia de administração do Cisco Unified Communications Manager, versão 10.0\(1\)](#)
- [Guia de instalação e implantação do Cisco Jabber 10.6](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)