Unity Express语音邮件传输行为

目录

简介

先决条件

要求

使用的组件

规则

问题1 — 呼叫转接到接收

<u>场景</u>

解决方案1 — 转接到AutoAttendant

解决方案2 — 留言后断开呼叫

问题2 — 呼叫转接到错误的目的地

场景

解决方案 — 改变ZeroFlouter

相关信息

简介

本文档说明用户在Cisco Unity Express中成功离开语音邮件(VM)留言后可能遇到的一些问题。本文档还说明用户成功离开VM消息后Cisco Unity Express的传输行为。

<u>先决条件</u>

<u>要求</u>

思科建议您了解Cisco Unity Express。

使用的组件

本文档中的信息基于以下Cisco Unity Express版本:

- 2.1
- 2.2
- 2.3

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始(默认)配置。如果您使用的是真实网络,请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

<u>规则</u>

有关文档规则的详细信息,请参阅 Cisco 技术提示规则。

问题1 — 呼叫转接到接收

在Cisco Unity Express中,留下语音邮件留言后,呼叫者将转接给接待员/操作员。

场景

- 1. A呼叫B。
- 2. B不回答。
- 3. 在Cisco Unity Express邮箱中留下语音邮件。
- 4. 按井号(#)键可获得更多选项。注意:用户可以选择以正常(1)或高(2)优先级发送消息。
- 5. A决定将消息标记为高优先级并按2。
- 6. 听到的录音说,谢谢,您的留言已发送。正在转接您的呼叫,请稍候。
- 7. 呼叫转接给话务员/接待员。

解决方案1 — 转接到AutoAttendant

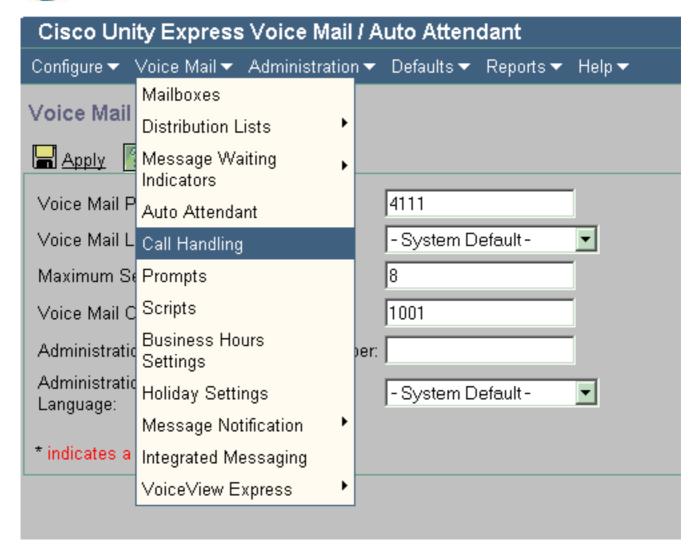
可以将呼叫者配置为在他们离开VM消息后转接到AutoAttendant,而不是转接到接待员/操作员。为此,请完成以下步骤:

- 1. 转到Cisco Unity Express GUI页,网址为http://<Unity Express>/web的IP地址。
- 2. 将Voice Mail > CallHandling > Voicemail operator number更改为AutoAttendant编号,如图所示。
- 3. 单击 Apply。



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 *:	4111		
Voice Mail Language:	- System D	efault -	▼
Maximum Sessions *:	8		
Voice Mail Operator Number:	1001		
Administration via Telephone Call-in number:			
Administration via Telephone Prompt Language:	- System D	efault -	•
* indicates a mandatory field			

配置在呼叫方离开VM消息后将其返回到AutoAttendant主菜单。

解决方案2 — 留言后断开呼叫

在某些情况下,您希望在留言后断开呼叫者,而不是将呼叫者转接给话务员/接待员。

<u>思科Unity Express 2.1和2.2</u>

Cisco Unity Express的某些早期版本(如2.1和2.2)专门设计用于转接呼叫方。这样,主叫方就可以在系统上进行进一步呼叫,而不会断开连接。根据设计,呼叫方在离开VM消息并选择消息的优先级后,始终会转接给操作员/接待员。无法在Cisco Unity Express 2.1和2.2中将其配置为断开连接。

但是,如果您不希望将来电者转接到话务员,则可以将来电者转接到自动总机主菜单,如解决方案 1中所述。

Cisco Unity Express 2.3 及更高版本

在Cisco Unity Express 2.3及更高版本中,修改了设计,以便呼叫方在离开语音邮件并将留言标记为紧急后能够断开连接。为此,必须配置空的语音邮件操作员号码(空字符串)。

请完成以下步骤:

- 1. 转到Cisco Unity Express GUI页,网址为http://<Unity Express>/web的IP地址。
- 2. 在Voicemail > Call Handling下,输入空字符串作为Voicemail操作员号码。

您也可以使用no voicemail operator telephone xxxx命cll操作。

问题2 — 呼叫转接到错误的目的地

在Cisco Unity Express中,留下语音邮件消息后,呼叫方将被转接到错误的目标。此问题在Cisco Unity Express 2.1.3中发生。

场景

- 1. A呼叫B。
- 2. B不回答。
- 3. 在Cisco Unity Express 2.1.3邮箱中留下语音邮件。
- 4. 按井号(#)键可获得更多选项。注意:用户可以选择以正常(1)或高(2)优先级发送消息。
- 5. A决定将消息标记为高优先级并按2。
- 6. 听到的录音说:"**谢谢,您的留言已发送。请等待您的来电转接**。在这种情况下,Cisco Unity Express已配置为将呼叫方转接到AutoAttendant号码,请参阅解<u>决方案1</u>。但A不会传输到自动总机,而是会传输到A刚刚留言的邮箱下配置的**zerofluent**。

这是Cisco Unity Express 2.1.3中的预期行为。

该zerofluptor被特别设计为当呼叫者在邮箱中并按0时,呼叫者被转接到在邮箱上配置的 zerofluptor。

注意:已为每个邮箱配置了零数量

语音邮**件运营商号码**设计为,当呼叫者离开语音邮件并选择消息的优先级时,呼叫者被转接到在语音邮件>呼叫处理>语音邮件运营商号码下全局配置的号码。

但是,在Cisco Unity Express 2.1.3中,所有呼叫者,无论是从信箱中取零(按0),还是在设置语音邮件优先级后转接(按1或2),都会转接到零分。

此问题已在Cisco Unity Express 2.3.1中解决。

解决方案 — 改变ZeroFlouter

为了在Cisco Unity Express 2.1.3中解决此问题,请配置要转到的号码(本例中为AA号码),因为语音邮箱下的零数量超过了。也可以通过Cisco Unity Express GUI配置相同的设置。

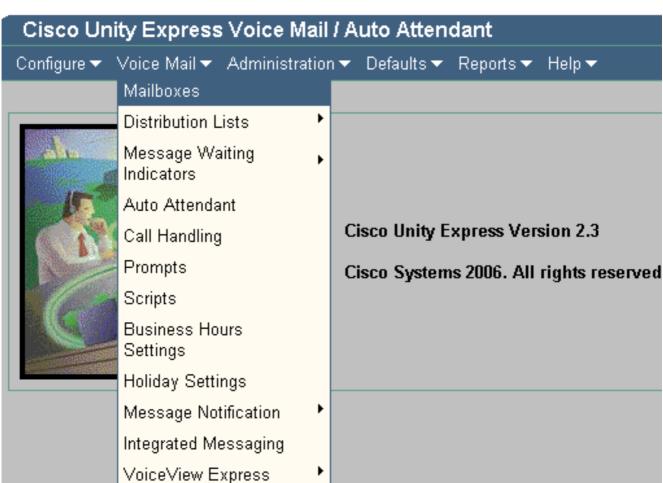
请完成以下步骤:

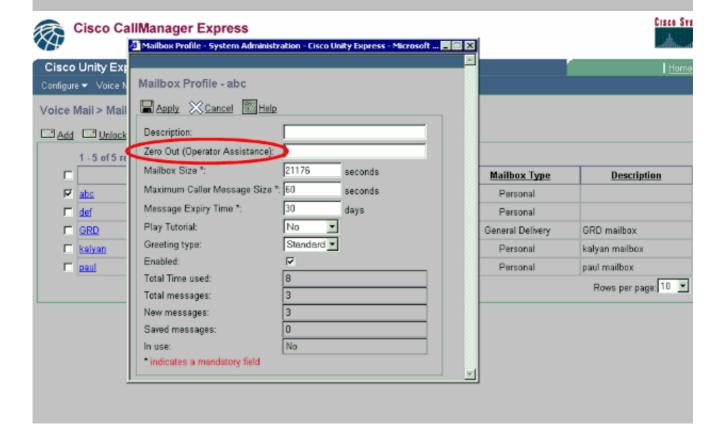
- 1. 转到Voicemail > Mailboxes。
- 2. 选择邮箱。
- 3. 输入"零输出(操作员协助)"字段,如图所示。



Cisco CallManager Express

> Powered by Cisco IOS*





相关信息

- <u>思科Unity Express(CUE)</u>
- Cisco Unity Express系统Auto Attendant的配置与管理
- <u>将呼叫方直接转移到Unity Express邮箱</u>
- 语音技术支持
- 语音和 IP 通信产品支持
- 推荐读物: Cisco IP 电话故障排除
- 技术支持 Cisco Systems