

Unity Express 음성 메일 전송 동작

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[표기 규칙](#)

[문제 1 - 수신으로 통화 호전환](#)

[시나리오](#)

[솔루션 1 - 자동 전화 교환으로 전송](#)

[해결 방법 2 - 메시지 왼쪽 후 통화 끊기](#)

[문제 2 - 잘못된 대상으로 통화 호전환](#)

[시나리오](#)

[해결 방법 - 0의 수를 변경합니다.](#)

[관련 정보](#)

소개

이 문서에서는 사용자가 Cisco Unity Express에 음성 메일(VM) 메시지를 성공적으로 남긴 후 직면할 수 있는 몇 가지 문제에 대해 설명합니다. 이 문서에서는 사용자가 VM 메시지를 성공적으로 남긴 후 Cisco Unity Express의 전송 동작에 대해서도 설명합니다.

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

Cisco는 Cisco Unity Express에 대한 지식을 보유하고 있는 것을 권장합니다.

[사용되는 구성 요소](#)

이 문서의 정보는 다음 버전의 Cisco Unity Express를 기반으로 합니다.

- 2.1
- 2.2
- 2.3

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우, 모든 명령어의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

[표기 규칙](#)

문서 규칙에 대한 자세한 내용은 [Cisco 기술 팁 표기 규칙을 참고하십시오.](#)

문제 1 - 수신으로 통화 호전환

Cisco Unity Express에서 음성 메일 메시지가 남아 있으면 발신자가 안내 데스크/운영자에게 전송됩니다.

시나리오

1. A는 B를 부른다.
2. B는 응답하지 않습니다.
3. 는 Cisco Unity Express 사서함에 음성 메일 메시지를 남깁니다.
4. 는 추가 옵션을 위해 파운드(#) 키를 누릅니다.참고: 사용자는 일반(1) 또는 높음(2) 우선순위로 메시지를 보낼 수 있습니다.
5. 는 메시지에 높은 우선 순위로 플래그를 지정하고 2를 누릅니다.
6. 는 감사합니다. 메시지가 전송되었다는 녹음을 듣습니다. 통화가 전송되는 동안 기다려 주십시오.
7. 그 전화는 교환원/접수원에게 전송됩니다.

솔루션 1 - 자동 전화 교환으로 전송

발신자가 안내 데스크/운영자 대신 VM 메시지를 남긴 후 자동 전화 교환으로 전송되도록 구성할 수 있습니다. 이 작업을 수행하려면 다음 단계를 완료하십시오.

1. Cisco Unity Express GUI 페이지(<http://<IP address of Unity Express>/web>)로 이동합니다.
2. 표시된 대로 **음성 메일 > 통화 처리 > 음성 메일 운영자 번호**를 자동 전화 교환 번호로 변경합니다.
3. Apply를 클릭합니다



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

이

컨피그레이션에서는 발신자가 VM 메시지를 남긴 후 AutoAttendant 주 메뉴로 돌아갑니다.

[해결 방법 2 - 메시지 왼쪽 후 통화 끊기](#)

경우에 따라 발신자를 운영자/수신자에게 전송하는 대신 음성 메시지가 남아 있는 후 발신자의 연결을 끊어야 합니다.

[Cisco Unity Express 2.1 및 2.2](#)

2.1 및 2.2와 같은 일부 이전 버전의 Cisco Unity Express는 통화자를 전송하도록 특별히 설계되었습니다. 이렇게 하면 발신자가 연결을 끊지 않고 시스템에서 추가 전화를 걸 수 있습니다. 설계에 따라 발신자는 VM 메시지를 남기고 메시지의 우선순위를 선택한 후 항상 운영자/안내 담당자에게 전송됩니다. Cisco Unity Express 2.1 및 2.2에서는 연결을 끊도록 구성할 수 없습니다.

그러나 발신자를 운영자에게 전송하지 않으려면 [솔루션 1](#)에 설명된 대로 발신자를 자동 전화 교환 주 메뉴로 전송할 수 있습니다.

[Cisco Unity Express 2.3 이상](#)

Cisco Unity Express 2.3 이상에서는 발신자가 음성 메일을 떠난 후 연결을 끊을 수 있도록 설계가 수정되며, 이 경우 긴급 메시지로 플래그를 지정합니다. 이렇게 하려면 null 음성 메일 운영자 번호 (빈 문자열)를 구성해야 합니다.

다음 단계를 완료하십시오.

1. Cisco Unity Express GUI 페이지([http:// <IP address of Unity Express>/web](http://<IP address of Unity Express>/web))로 이동합니다.
2. Voicemail(음성 메일) > Call Handling(통화 처리)에서 Null 문자열을 음성 메일 운영자 번호로 입력합니다.

`no voicemail operator telephone xxxx` 명령을 사용하여 CLI에서 이 작업을 수행할 수도 있습니다.

문제 2 - 잘못된 대상으로 통화 호전환

Cisco Unity Express에서 음성 메일 메시지가 남아 있으면 발신자가 잘못된 대상으로 전송됩니다. 이 문제는 Cisco Unity Express 2.1.3에서 발생합니다.

시나리오

1. A는 B를 부른다.
2. B는 응답하지 않습니다.
3. 는 Cisco Unity Express 2.1.3 사서함에 음성 메일 메시지를 남깁니다.
4. 는 추가 옵션을 위해 파운드(#) 키를 누릅니다.참고: 사용자는 일반(1) 또는 높음(2) 우선순위로 메시지를 보낼 수 있습니다.
5. 는 메시지에 높은 우선 순위로 플래그를 지정하고 2를 누릅니다.
6. 감사합니다. 메시지가 전송되었습니다. 통화가 전송될 때까지 기다려 주십시오.이 경우 Cisco Unity Express는 발신자를 자동 전화 교환 번호로 전송하도록 이미 구성되어 있습니다. [솔루션 1](#)을 참조하십시오.그러나 A는 자동 전화 교환으로 전송되지 않습니다. 대신 A는 음성 메일 메시지를 남긴 사서함 아래에 구성된 0개의 수적으로 전송됩니다.

이는 Cisco Unity Express 2.1.3에서 예상되는 동작입니다.

0보다 적은 수를 사용하여 발신자가 사서함에 있고 0을 누르면 발신자가 사서함에 구성된 0보다 적은 수로 전송되도록 특별히 설계되었습니다.

참고: 0의 수는 각 사서함에 대해 구성됩니다.

음성 메일 운영자 번호는 발신자가 음성 메일을 떠나 메시지의 우선순위를 선택하면 발신자가 음성 메일 > 통화 처리 > 음성 메일 운영자 번호에서 전역으로 구성된 번호로 전송되도록 설계되었습니다.

그러나 Cisco Unity Express 2.1.3에서는 모든 발신자가 우편함(0번 누르기)에서 제외되거나 음성 메일의 우선 순위를 설정한 후(1번 또는 2번 누르기)로 전송되는지 여부를 0보다 크게 계산합니다.

이 문제는 Cisco Unity Express 2.3.1에서 해결되었습니다.

해결 방법 - 0의 수를 변경합니다.

Cisco Unity Express 2.1.3에서 이 문제를 해결하려면 음성 사서함 아래의 0보다 큰 숫자로 이동할 번호(이 경우에는 AA 번호)를 구성하십시오. Cisco Unity Express GUI를 통해 동일한 설정을 구성할 수도 있습니다.

다음 단계를 완료하십시오.

1. Voicemail(음성 메일) > Mailboxes(사서함)로 이동합니다.

2. 사서함을 선택합니다.

3. 표시된 대로 Zero Out (Operator Assistance) 필드를 입력합니다



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

Mailbox Profile - abc

Apply Cancel Help

Description:

Zero Out (Operator Assistance):

Mailbox Size *: 21176 seconds

Maximum Caller Message Size *: 60 seconds

Message Expiry Time *: 30 days

Play Tutorial: No

Greeting type: Standard

Enabled:

Total Time used: 8

Total messages: 3

New messages: 3

Saved messages: 0

In use: No

* Indicates a mandatory field

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

Rows per page: 10

관련 정보

- [Cisco Unity Express\(CUE\)](#)
- [Cisco Unity Express 시스템 자동 전화 교환 구성 및 관리](#)
- [발신자를 Unity Express 사서함으로 직접 전송](#)
- [음성 기술 지원](#)
- [음성 및 IP 커뮤니케이션 제품 지원](#)
- [권장 읽기: Cisco IP 텔레포니 문제 해결](#)
- [Technical Support - Cisco Systems](#)