

Unity Express spraak-mailoverdrachtgedrag

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Conventies](#)

[Probleem 1 - Oproeroutering naar ontvangst](#)

[Scenario](#)

[Oplossing 1 - Overschakeling op automatischBijlage](#)

[Oplossing 2 - Schakel de oproep uit nadat het bericht is links](#)

[Probleem 2 - Oproeroutering naar verkeerde bestemming](#)

[Scenario](#)

[Oplossing - Verander het Zerooutnummer](#)

[Gerelateerde informatie](#)

[Inleiding](#)

Dit document verklaart waarom sommige probleemgebruikers waarschijnlijk geconfronteerd zullen worden wanneer zij met succes een voicemail (VM)-bericht achterlaten in Cisco Unity Express. Dit document legt ook het overdrachtgedrag van Cisco Unity Express uit nadat een gebruiker een VM-bericht heeft achtergelaten.

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

Cisco raadt u aan kennis te hebben van Cisco Unity Express.

[Gebruikte componenten](#)

De informatie in dit document is gebaseerd op deze versies van Cisco Unity Express:

- 2.1
- 2.2
- 2.3

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u de potentiële impact van elke opdracht begrijpen.

Conventies

Raadpleeg [Cisco Technical Tips Conventions \(Conventies voor technische tips van Cisco\) voor meer informatie over documentconventies.](#)

Probleem 1 - Oproeroutering naar ontvangst

In Cisco Unity Express wordt, nadat een voicemail-bericht is achtergelaten, de beller overgebracht naar de receptionist/operator.

Scenario

1. Een telefoontje B.
2. B antwoordt niet.
3. Een e-mailbericht wordt achtergelaten in de Cisco Unity Express-postvak.
4. A Druk op de #toets pound (#) voor meer opties. **Opmerking:** gebruikers kunnen ervoor kiezen het bericht te verzenden met normale (1) of hoge (2) prioriteit.
5. A besluit de boodschap als hoge prioriteit te markeren en drukt op 2.
6. Een opname die zegt: **Dank u, uw bericht is verstuurd. Wacht even terwijl je telefoontje wordt overgebracht.**
7. De oproep wordt overgedragen aan de operator/receptionist.

Oplossing 1 - Overschakeling op automatischBijlage

Het is mogelijk om bellers te configureren die worden overgebracht naar de AutoAttendant nadat ze een VM-bericht verlaten in plaats van naar de receptionist/exploitant. Voltooi de volgende stappen om dit te doen:

1. Ga naar de Cisco Unity Express GUI-pagina op <http://<IP-adres van Unity Express>/web>.
2. Verander het **nummer** van de **Voice Mail > CallHandling > Voicemail operator** naar het AutoAttendant-nummer, zoals getoond.
3. Klik op Apply (Toepassen).



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

D

eze configuratie zet de bellers terug naar het hoofdmenu van AutoAttendant nadat ze een VM-bericht hebben achtergelaten.

[Oplossing 2 - Schakel de oproep uit nadat het bericht is links](#)

In sommige gevallen, wilt u een caller losmaken nadat een stembericht wordt verlaten, in plaats van de beller aan de operator/receptionist over te brengen.

[Cisco Unity Express versie 2.1 en 2.2](#)

Sommige van de vroegere versies van Cisco Unity Express, zoals 2.1 en 2.2, zijn specifiek ontworpen om de beller over te brengen. Hierdoor kunnen bellers verdere oproepen op het systeem doen zonder dat er een verbinding is. Op basis van het ontwerp worden de bellers altijd overgebracht naar de operator/receptionist nadat ze een VM-bericht achterlaten en de prioriteit van het bericht selecteren. Ze kunnen niet worden ingesteld om de verbinding te verbreken in Cisco Unity Express versie 2.1 en 2.2.

Als u echter niet wilt dat de bellers worden overgebracht naar de operator, kunt u de beller naar het hoofdmenu AutoAttendant overbrengen, zoals beschreven in [Oplossing 1](#).

[Cisco Unity Express versie 2.3 en hoger](#)

In Cisco Unity Express 2.3 en hoger wordt het ontwerp aangepast om de bellers te kunnen loskoppelen nadat ze de voicemail verlaten en het bericht als dringend markeren. Om dit te doen, moet u een ongeldig aantal van de voicemail operator (een lege string) configureren.

Voer de volgende stappen uit:

1. Ga naar de Cisco Unity Express GUI-pagina op <http://<IP-adres van Unity Express>/web>.
2. Voer onder **voicemail > Call Handling** een string in als **Voicemail operator number**.

U kunt dit ook doen vanuit de CLI met de opdracht `van de geen voicemail operator telefoon xxxx`.

Probleem 2 - Oproeroutering naar verkeerde bestemming

In Cisco Unity Express nadat een voicemail-bericht is achtergelaten, wordt de beller overgebracht naar een incorrecte bestemming. Dit probleem doet zich voor in Cisco Unity Express 2.1.3.

Scenario

1. Een telefoontje B.
2. B antwoordt niet.
3. A laat een voicemailbericht achter in een Cisco Unity Express postvak 2.1.3.
4. A Druk op de #toets pound (#) voor meer opties.**Opmerking:** gebruikers kunnen ervoor kiezen het bericht te verzenden met normale (1) of hoge (2) prioriteit.
5. A besluit de boodschap als hoge prioriteit te markeren en drukt op 2.
6. Een opname waarin staat dat **je bericht is verstuurd. Een ogenblik geduld voor de overdracht van je telefoontje**. In dit geval is Cisco Unity Express al ingesteld om de bellers naar het AutoAttendant-nummer over te brengen, zie [Solution 1](#). Maar A wordt niet overgebracht naar de AutoAttendant, in plaats daarvan wordt A overgebracht naar het **nul-uitnummer** dat wordt ingesteld onder de brievenbus waarin A net een voicemailbericht heeft verlaten.

Dit is het verwachte gedrag in Cisco Unity Express 2.1.3.

Het **zerooutnummer** is specifiek ontworpen zodat, wanneer de aanjager in de brievenbus is en op 0 drukt, de aanjager wordt overgebracht naar het **zerooutnummer** dat in de brievenbus wordt gevormd.

Opmerking: het zerooutnummer is ingesteld voor elke postvak.

Het **nummer van de voicemail-operator** is zodanig ontworpen dat, wanneer een beller een voicemail verlaat en de prioriteit van het bericht selecteert, de beller wordt overgebracht naar het nummer dat wereldwijd wordt geconfigureerd onder **voicemail > Bel > Verantwoording > voicemail-nummer**.

Maar in Cisco Unity Express 2.1.3 worden alle bellers, of ze nu uit een postvak komen (druk 0) of worden overgebracht nadat ze de prioriteit van de voicemail hebben ingesteld (druk 1 of 2), overgebracht naar het nummer nul.

Dit probleem wordt opgelost in Cisco Unity Express versie 2.3.1.

Oplossing - Verander het Zerooutnummer

Om dit probleem in Cisco Unity Express 2.1.3 te overwinnen, moet u het nummer configureren dat u naar (het AA-nummer in dit geval) wilt gaan als het zerooutnummer onder de spraakpostvak. Dezelfde instelling kan ook worden ingesteld in de Cisco Unity Express GUI.

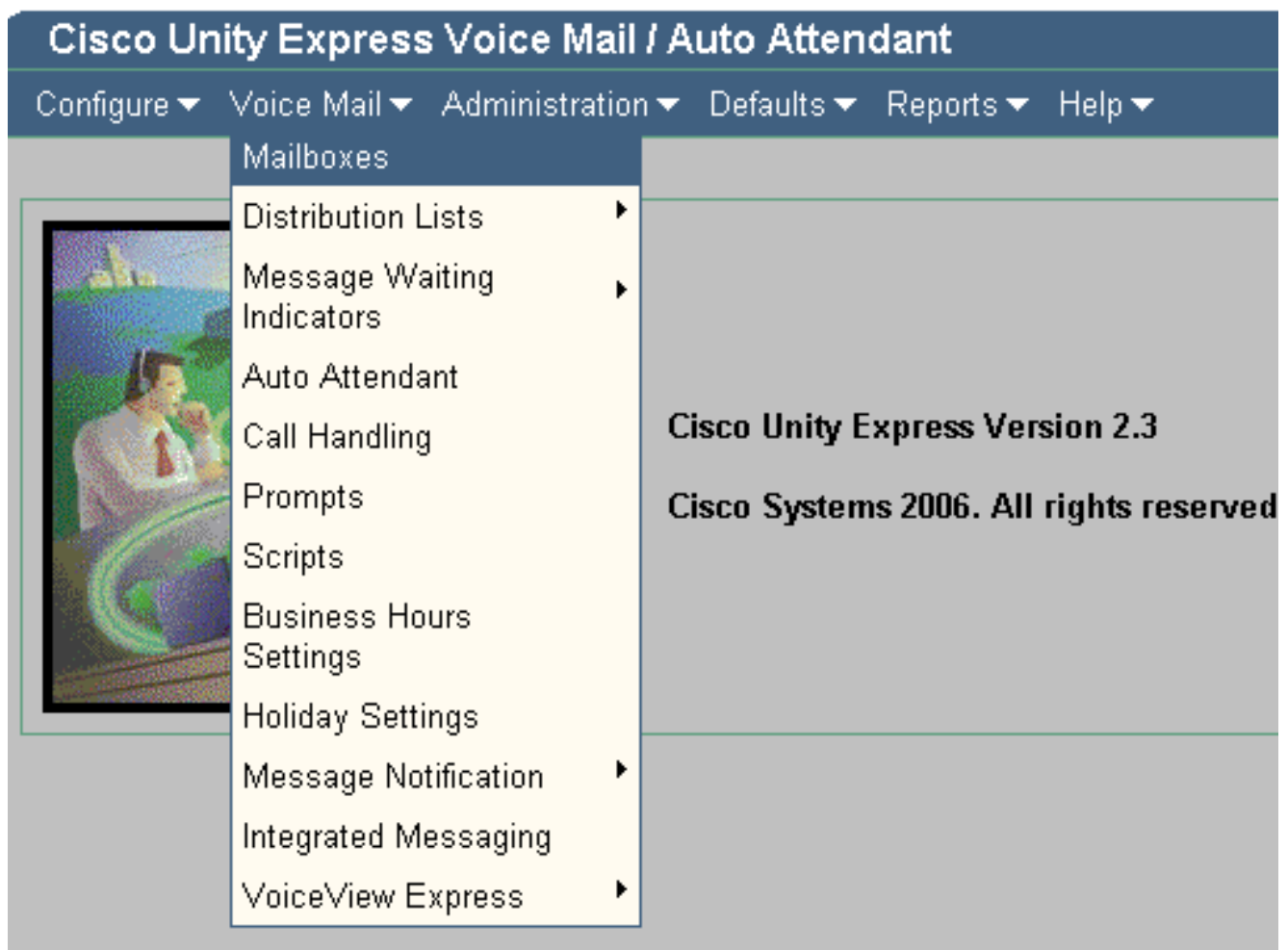
Voer de volgende stappen uit:

1. Ga naar **voicemail > postvakjes**.
2. Selecteer de brievenbus.
3. Voer het veld **Nul-uit (operatorondersteuning)** in zoals aangegeven.



Cisco CallManager Express

> Powered by Cisco IOS®

A screenshot of the Cisco Unity Express GUI. The main title bar reads "Cisco Unity Express Voice Mail / Auto Attendant". Below it is a navigation menu with "Configure", "Voice Mail", "Administration", "Defaults", "Reports", and "Help". The "Voice Mail" menu is expanded, showing a list of 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 main content area, there is a small image of a man in a white shirt and tie talking on a headset. On the right side, the text "Cisco Unity Express Version 2.3" and "Cisco Systems 2006. All rights reserved" is displayed.

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), Total Time used (8), Total messages (3), New messages (3), Saved messages (0), and In use (No). A red asterisk indicates a mandatory field.

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

Rows per page: 10

Gerelateerde informatie

- [Cisco Unity Express \(CUE\)](#)
- [De automatische bestuurder van Cisco Unity Express configureren en beheren](#)
- [Een programma direct overzetten naar een Unity Express-postvak](#)
- [Ondersteuning voor spraaktechnologie](#)
- [Productondersteuning voor spraak- en IP-communicatie](#)
- [Aanbevolen lezen: Probleemoplossing voor Cisco IP-telefonie](#)
- [Technische ondersteuning - Cisco-systemen](#)