

# 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](#)

[场景](#)

[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。

## 先决条件

### 要求

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。

### 规则

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**

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"/>
<b>Voice Mail Operator Number:</b>	<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

此

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。

### [思科Unity Express 2.1和2.2](#)

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CLI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[解决方案1](#)。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zerofluter。

这是Cisco Unity Express 2.1.3中的预期行为。

该zerofluter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zerofluter。

**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\*

## 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



## Cisco CallManager Express



Mailbox Profile - System Administration - Cisco Unity Express - Microsoft ...

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

## 相关信息

- [思科Unity Express\(CUE\)](#)
- [Cisco Unity Express系统Auto Attendant的配置与管理](#)
- [将呼叫方直接转移到Unity Express邮箱](#)
- [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](#)