

排除Jabber for Windows中的呼叫拒绝问题

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[背景信息](#)

[问题 1：来电无拒绝按钮](#)

[解决方案](#)

[问题 2：单击拒绝按钮时呼叫不会发送到语音邮件](#)

[解决方案](#)

[相关信息](#)

简介

本文档介绍在Cisco Jabber for Microsoft Windows中，在来电时使用拒绝选项时可能遇到的常见问题。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco Unified Communications Manager (CUCM)
- 用于Windows的Cisco Jabber

使用的组件

本文档中的信息基于以下软件版本：

- CUCM 8.x或更高版本
- 用于Windows 9.x和10.x的Cisco Jabber

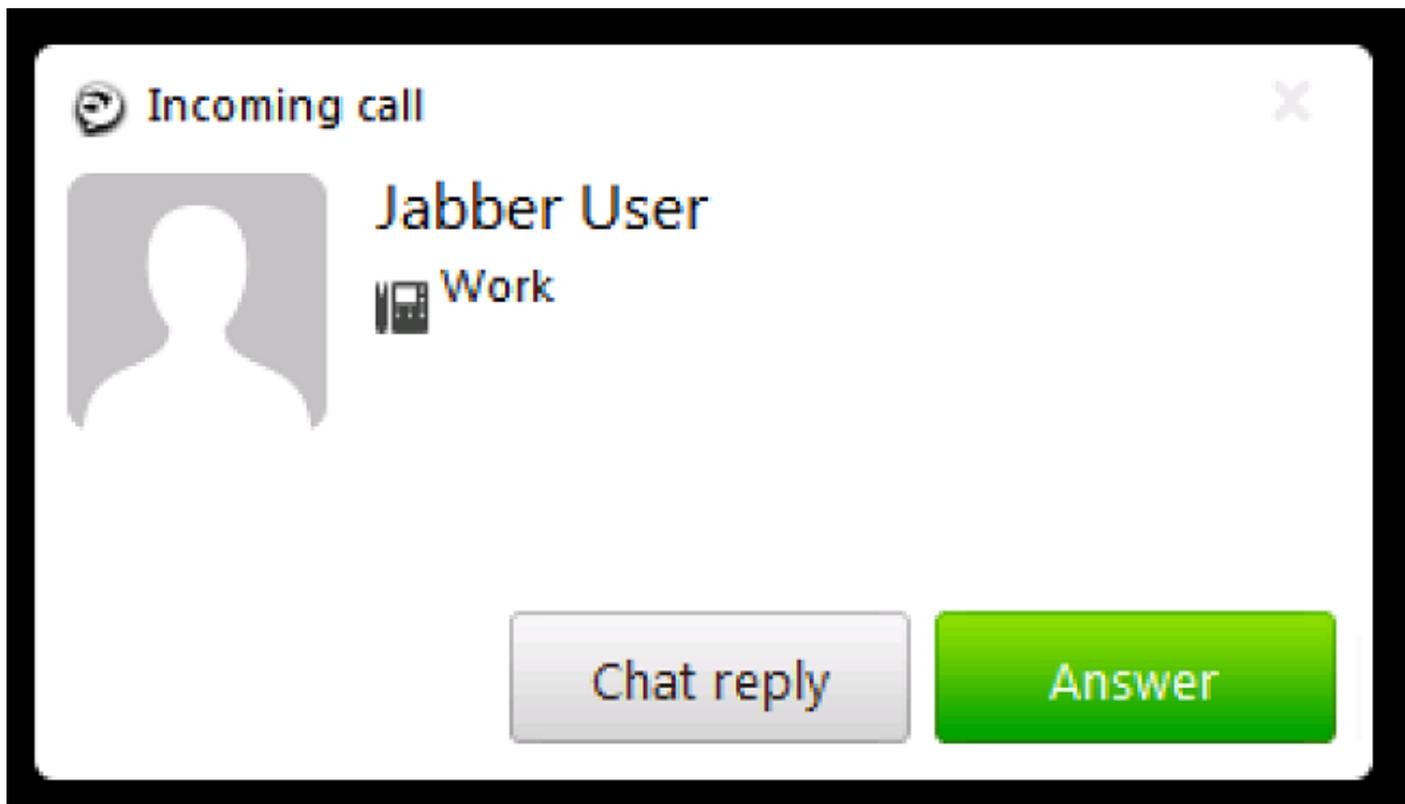
本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您的网络处于活动状态，请确保您了解所有命令的潜在影响。

背景信息

“拒绝”按钮将呼叫重定向到为目录号码配置的语音邮件引导号。语音邮件配置文件在设备的目录号码(DN)级别配置。如果用户在Unity Connection中配置了语音邮件配置文件，则会播放用户特定提示，否则会播放默认语音邮件提示。

问题 1：来电无拒绝按钮

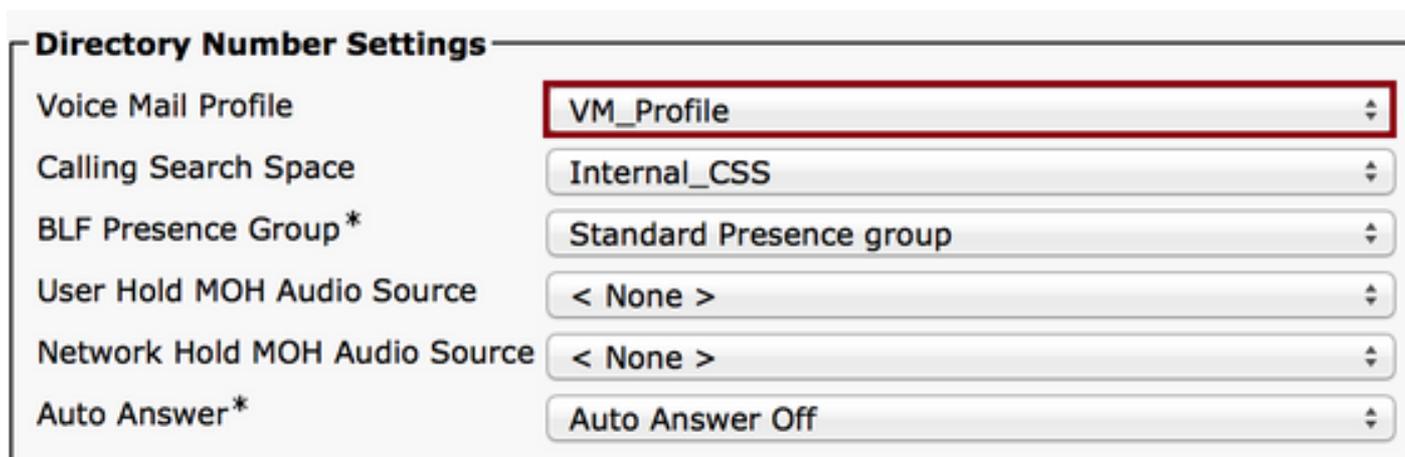
下图说明来电中未显示拒绝按钮的问题：



解决方案

当设备线路配置上未分配语音邮件配置文件时，可能会发生此问题。

确保用户的客户端服务框架(CSF)线路配置配置了语音邮件配置文件，以便在来电上显示“拒绝”按钮。如此图所示，从下拉列表中选择语音邮件配置文件：



问题 2：单击拒绝按钮时呼叫不会发送到语音邮件

下图说明来电中出现“拒绝”按钮的问题：

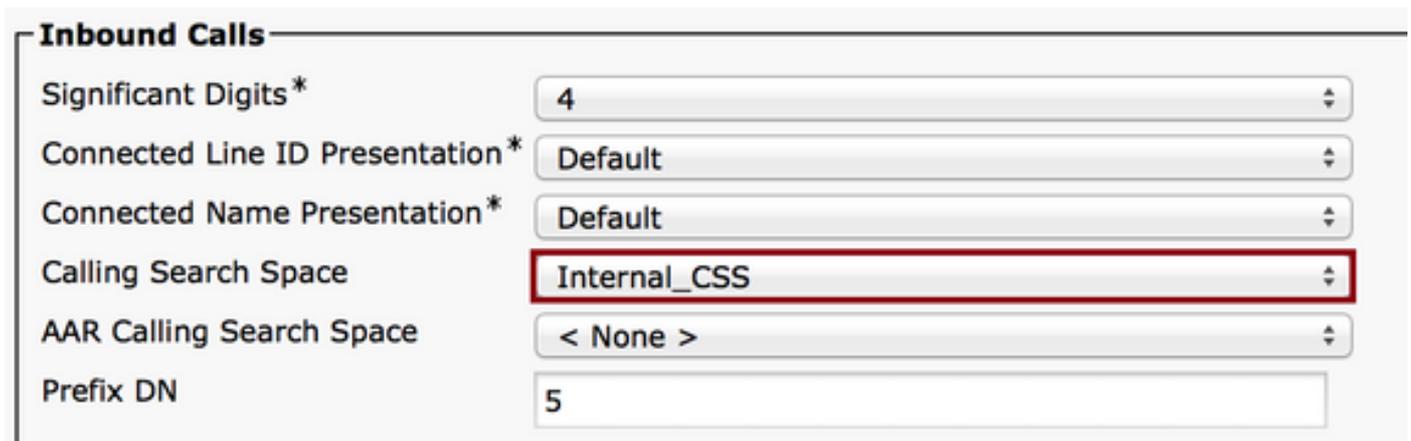


出现来电的拒绝按钮；但是，当点击时，呼叫不会发送到语音邮件，呼叫者继续听到回铃。

解决方案

对于来自内部DN的传入呼叫，请确保呼叫号码的呼叫搜索空间(CSS)具有语音邮件引导分区。

对于来自服务提供商的传入呼叫，网关或中继的CSS必须具有如图所示的语音邮件引导的分区。



此外，在线路配置的“呼叫转移”设置上分配的CSS必须包含所需的已添加语音邮件分区。

注意：单击“拒绝”按钮时，无法完全丢弃或断开来电。“拒绝”按钮仅将呼叫重定向到已配置的语音邮件引导号。

如果没有语音邮件服务器，您可以配置虚拟语音邮件配置文件和引导号以显示拒绝按钮；但是，单击“拒绝”按钮时，不会发生任何情况。

为确保功能正常工作，请在Cisco Unity Connection中配置语音邮件配置文件。

相关信息

- [思科统一通信管理器管理指南，版本10.0\(1\)](#)
- [Cisco Jabber 10.6部署和安装指南](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)