# 排除Jabber for Windows中的呼叫拒绝问题

#### 目录

<u>简介</u> <u>先决条件</u> <u>要求</u> <u>使用的组件</u> <u>背景信息</u> <u>问题 1:来电无拒绝按钮</u> <u>解决方案</u> <u>问题 2:单击拒绝按钮时呼叫不会发送到语音邮件</u> <u>解决方案</u> 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:

| Directory Number Settings     |                         |    |
|-------------------------------|-------------------------|----|
| Voice Mail Profile            | VM_Profile              | \$ |
| Calling Search Space          | Internal_CSS            | \$ |
| BLF Presence Group*           | Standard Presence group | \$ |
| User Hold MOH Audio Source    | < None >                | \$ |
| Network Hold MOH Audio Source | < None >                | \$ |
| Auto Answer*                  | Auto Answer Off         | \$ |

## 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。

| -Inbound Calls                  |              |    |
|---------------------------------|--------------|----|
| Significant Digits*             | 4            | \$ |
| Connected Line ID Presentation* | Default      | \$ |
| Connected Name Presentation*    | Default      | \$ |
| Calling Search Space            | Internal_CSS | \$ |
| AAR Calling Search Space        | < None >     | \$ |
| Prefix DN                       | 5            |    |

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
- <u>技术支持和文档 Cisco Systems</u>