

FAQ CUAC : Quelle est la différence entre les transferts aveugles et les transferts de consultation et pourquoi les transferts aveugles échouent-ils parfois ?

Contenu

[Introduction](#)

[Quelle est la différence entre les transferts de consultation et de aveugles ?](#)

[Pourquoi les transferts aveugles échouent-ils parfois ?](#)

Introduction

Ce document décrit la différence entre les transferts aveugles et de consultation dans Cisco Unified Attendant Consoles (CUAC) et explique pourquoi les transferts aveugles échouent parfois.

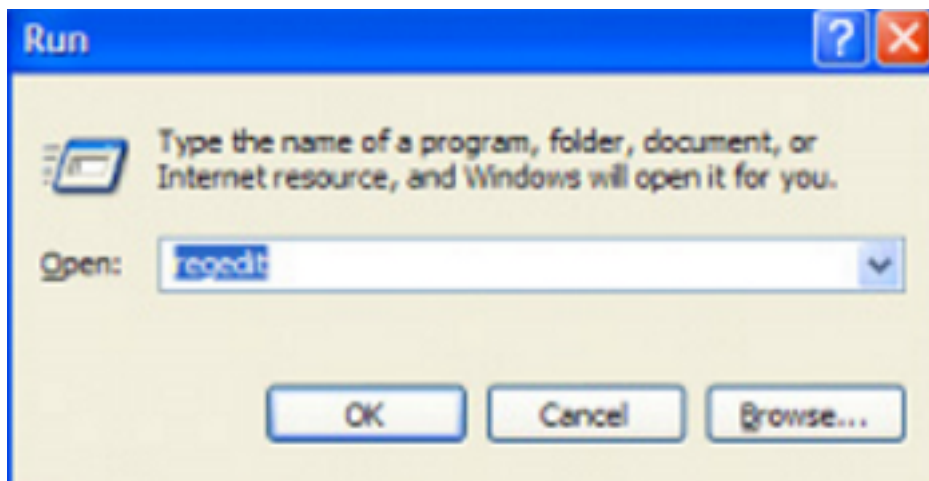
Quelle est la différence entre les transferts de consultation et de aveugles ?

La différence entre les transferts aveugles et les transferts de consultation est que, avec un transfert de consultation, le téléphone de l'opérateur initie le transfert. Avec les transferts aveugles, le port CTI (Computer Telephony Integration) (périphérique de service) initie le transfert.

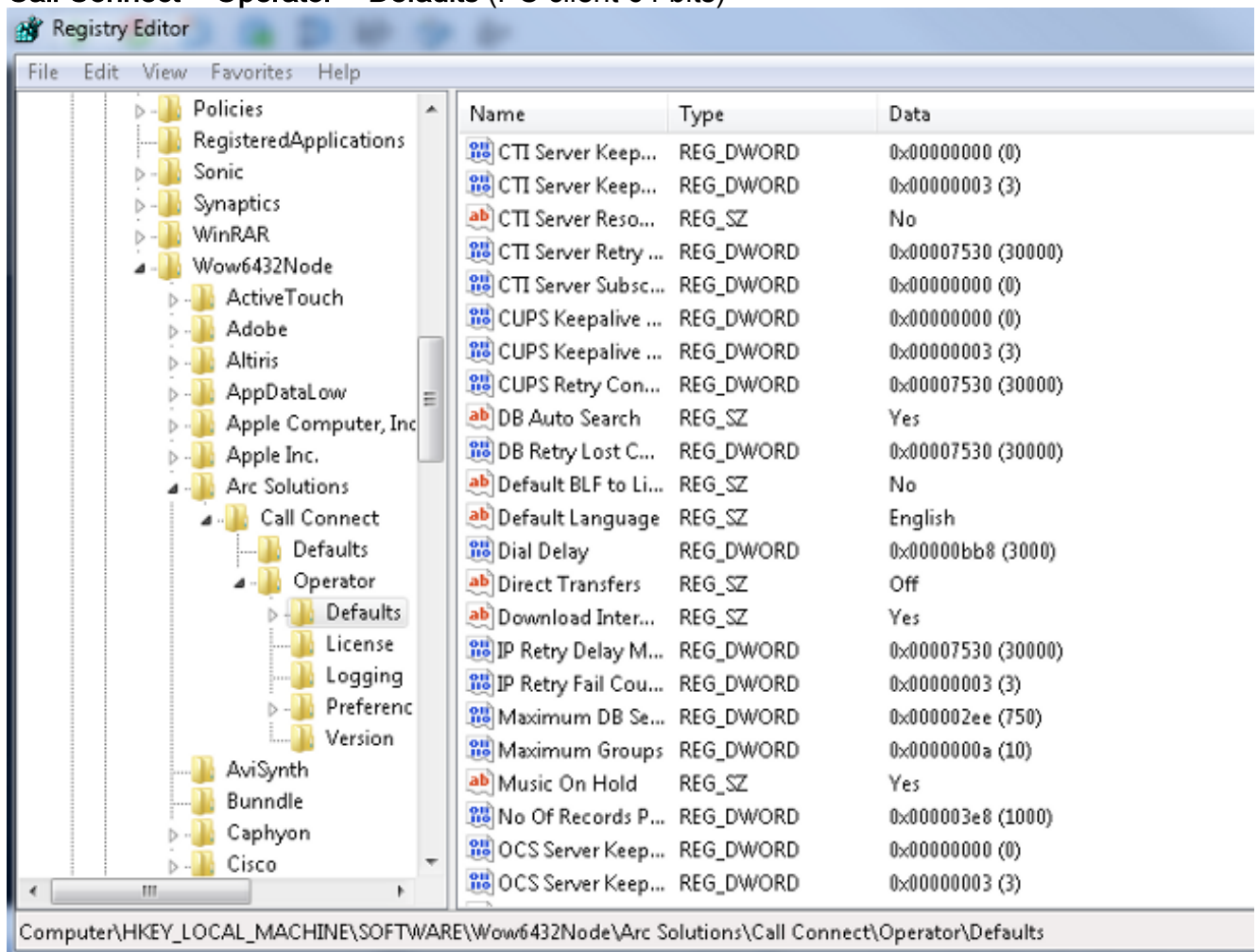
Pourquoi les transferts aveugles échouent-ils parfois ?

En raison des différences mentionnées précédemment, lorsqu'un transfert aveugle est tenté, le numéro de l'appelant indique l'**extension du port CTI** ; toutefois, le résultat attendu est que le numéro de l'appelant indique le **numéro de répertoire de l'opérateur (DN)**. En outre, l'appelant entend la musique d'attente (MOH) au lieu d'une sonnerie, et le transfert n'est pas terminé. Afin de résoudre ces problèmes, reportez-vous à l'entrée **REGEDIT** de l'opérateur PC, et complétez ces étapes :

1. Accédez à **Démarrer > Exécuter**, entrez **REGEDIT** dans la fenêtre Exécuter, puis cliquez sur **OK** :



2. Accédez aux clés de Registre suivantes : **HKLM > Logiciel > Solutions Arc > Call Connect > Operator > Defaults (PC client 32 bits)** **HKLM > Logiciel > Wow6432Node > Solutions Arc > Call Connect > Operator > Defaults (PC client 64 bits)**



3. Modifiez la valeur des transferts directs en fonction de vos besoins : **Tout** : Les transferts directs sont activés pour tous les types de transfert. **Désactivé** (par défaut) : Les transferts directs sont désactivés. La file d'attente de service est utilisée (le port CTI initie le transfert). **Interne** : Ceci active les transferts directs vers les numéros internes à partir du téléphone de l'opérateur et les numéros externes à partir du port CTI. **Externe** : Ceci active les transferts directs vers des numéros externes à partir du téléphone de l'opérateur et les numéros internes à partir du port CTI.
4. Fermez les registres, déconnectez-vous du client CUAC et reconnectez-vous.