

Esempio di configurazione di registrazione pre-saluto di Unity Connection

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Progettazione](#)

[Configurazione](#)

[Crea nuovo gestore chiamate](#)

[Crea una nuova regola di routing inoltrata](#)

[Configurare il nuovo gestore chiamate](#)

[Configura input chiamante](#)

[Verifica](#)

[Risoluzione dei problemi](#)

Introduzione

In questo documento viene descritto come configurare una formula di apertura comune, ad esempio un messaggio di benvenuto introduttivo prima della formula di apertura di ogni utente o gestore delle chiamate.

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza di Cisco Unity Connection (UC).

Componenti usati

Le informazioni fornite in questo documento si basano sulle versioni UC 8.X e successive, ma potrebbero funzionare con versioni precedenti.

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Progettazione

Un messaggio di saluto standard (ad esempio, "Benvenuto in Cisco...") deve essere riprodotto prima della registrazione personale di ogni utente o prima di un messaggio di saluto del gestore delle chiamate.

Seguono alcuni esempi:

- Una chiamata viene inoltrata alla cassetta postale di John: "**Benvenuto in Cisco. Salve, sono John. Non sono disponibile.....** "
- Una chiamata viene inoltrata alla casella di posta di Peter: "**Benvenuto in Cisco. Ciao, sono Peter. Lascia un messaggio.....** "
- Una chiamata viene inoltrata a un gestore chiamate: "**Benvenuto in Cisco. Grazie per aver chiamato.....** "
- Una chiamata viene inoltrata a un gestore di directory: "**Benvenuto in Cisco. Digita cognome e nome.....** "

In questo documento viene illustrato un esempio di configurazione di una registrazione PreGreeting per una chiamata trasferita alla cassetta postale di un utente o al gestore chiamate con l'utilizzo della **regola di routing inoltrata**.

Nota: Per configurare una formula di apertura simile prima dell'accesso di un utente, completare gli stessi passaggi e utilizzare la regola di instradamento diretto anziché la regola di instradamento inoltrato.

È inoltre possibile configurare il gestore chiamate per Pre-GreetingMessage in modo che accetti Input chiamata per trasferire la chiamata a un'estensione utente, a un numero esterno o a un gestore directory.

Configurazione

Ecco una panoramica della configurazione:

1. Creare un nuovo gestore chiamate, ad esempio PreGreetingsMessage, e registrare il messaggio.
2. Creare una nuova regola di routing inoltrata (ad esempio, PreGreetingsRule) senza condizioni (senza condizioni, tutte le chiamate soddisferanno questa regola).
3. Configurare la regola di routing inoltrata PreGreetingsRule per inviare la chiamata al gestore chiamate PreGreetingsMessage.
4. Configurare il gestore chiamate PreGreetingsMessage in modo da scegliere l'opzione **After Greeting** come azione chiamata e selezionare **Route da regola di routing chiamata successiva** dal menu a discesa.
5. Configurare l'input del chiamante per il gestore chiamate PreGreetingsMessage, se necessario.

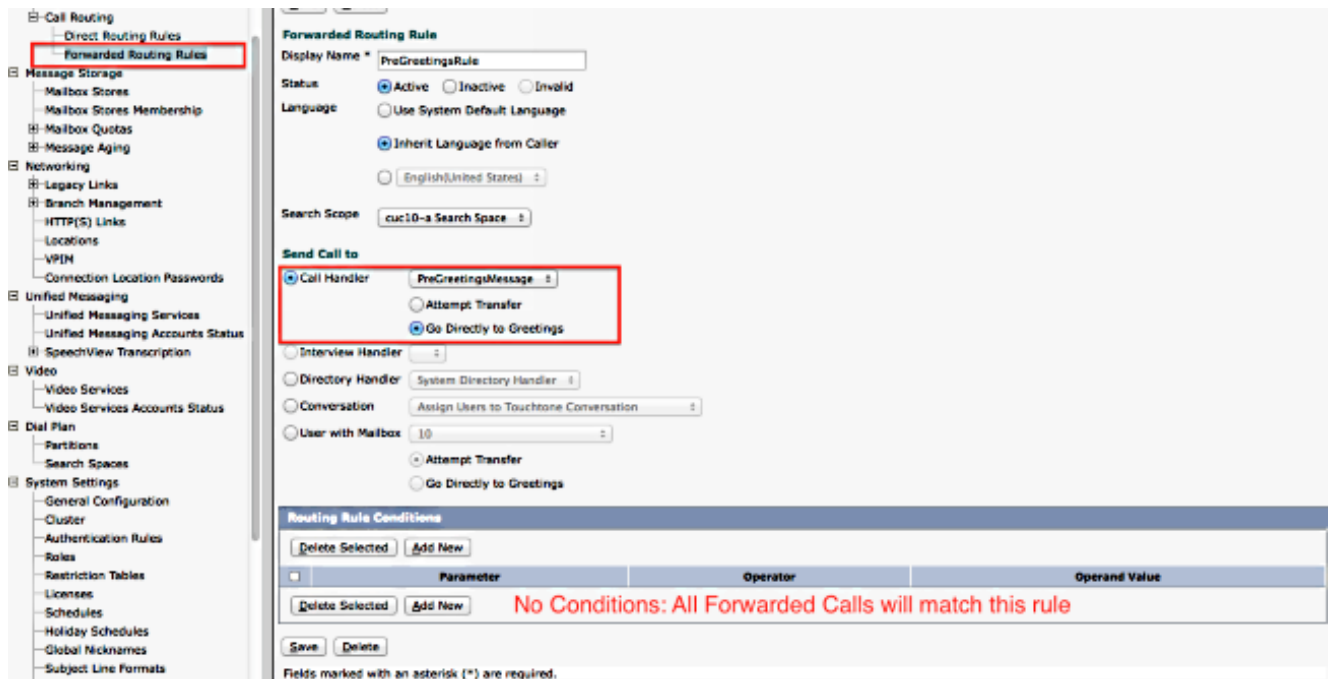
Crea nuovo gestore chiamate

1. Accedere ad Amministrazione UC con un account di amministratore.
2. Passare a **Gestione chiamate > Gestori chiamate di sistema** e creare un nuovo gestore chiamate denominato PreGreetingsMessage.



Crea una nuova regola di routing inoltrata

1. Passare a **Instradamento chiamate > Regola di instradamento inoltrata** e creare una nuova regola di instradamento chiamata PreGreetingsRule.
2. Nella sezione Invia chiamata a selezionare **Gestore chiamate** e **PreGreetingsMessage** dal menu a discesa.
3. Salvare senza aggiungere alcuna condizione.



Configurare il nuovo gestore chiamate

1. Passare a **Gestione chiamate > Gestori chiamate di sistema** e selezionare **PreGreetingsMessage**.
2. Selezionare **Modifica > Saluti** e selezionare **Standard**.
3. Nella sezione **Ascolto chiamanti** selezionare **Registrazione personale**.
4. Nella sezione **Dopo il saluto**, selezionare **Azione chiamata** e scegliere **Instrada da regola di instradamento chiamata successiva** dal menu a discesa.
5. Nella sezione **Registrazione**, fare clic su **Riproduci/Registra** per registrare il messaggio di saluto:

Configura input chiamante

Se la chiamata viene trasferita alla segreteria telefonica, questa funzione consente al chiamante di trasferire la chiamata a un gestore della directory anziché lasciare un messaggio. È inoltre possibile impostare l'input del chiamante per trasferire la chiamata a un operatore, a un messaggio di apertura o a un trasferimento di sistema del chiamante. In questo esempio viene utilizzato il gestore di directory per il trasferimento.

Di seguito è riportato un esempio:

- Una chiamata viene inoltrata alla casella di posta di John: *"Benvenuto in Cisco. Premi 9 per*

cercare un utente. Ciao, sono John. Non sono disponibile.... "

- Una chiamata viene inoltrata alla casella di posta di Peter: *"Benvenuto in Cisco. Premi 9 per cercare un utente. Ciao, sono Peter. Lascia un messaggio...."*

Completare questa procedura per configurare l'input del chiamante.

1. Passare a **Gestione chiamate > Gestori chiamate di sistema** e selezionare **PreGreetingsMessage**.
2. Selezionare **Modifica > Input chiamante** e selezionare **Chiave 9**.
3. In Azione, scegliere **Gestore directory** e selezionare **Nome gestore directory** dal menu a discesa.

Di seguito sono elencate altre opzioni:

- Per trasferire la chiamata a un'estensione definita, selezionare **Trasferisci al numero di contatto alternativo** e definire l'estensione in Azione.
- Per trasferire la chiamata abilitando il chiamante a comporre un'estensione, in Azione, selezionare **Conversazione** e scegliere **Trasferimento sistema chiamante** o **Trasferimento sistema utente** dal menu a discesa. Per ulteriori informazioni sui tipi di trasferimenti, vedere il documento [Impostazione dei trasferimenti di sistema in Cisco Unity Connection](#).

Key	Action	Target	Status
#	Send caller to	Sign-In	Locked
#	Skip greeting		Locked
0	Ignore key		Unlocked
1	Ignore key		Unlocked
2	Ignore key		Unlocked
3	Ignore key		Unlocked
4	Ignore key		Unlocked
5	Ignore key		Unlocked
6	Ignore key		Unlocked
7	Send caller to	Caller System Transfer	Unlocked
8	Transfer to Alternate Contact Number		Unlocked
9	Send caller to	System Directory Handler	Unlocked

Key 9

Ignore Additional Input (Locked)

Action

Call Action Extension or URI 8023 Description

Call Handler Attempt Transfer Go Directly to Greetings

Interview Handler

Directory Handler **Key 9 is set to Directory Handler**

Conversation **Key 7 is set to Caller System Transfer**

User with Mailbox Attempt Transfer Go Directly to Greetings

Key 8 is set to transfer the call to a defined extension number 8023

Verifica Attualmente non è disponibile una procedura di verifica per questa configurazione. **Risoluzione dei problemi** Al momento non sono disponibili informazioni specifiche per la risoluzione dei problemi di questa configurazione.