

DOMANDE FREQUENTI SU CUAC: Qual è la differenza tra trasferimenti con e senza vedenti e perché i trasferimenti senza vedenti a volte falliscono?

Sommario

[Introduzione](#)

[Qual è la differenza tra i trasferimenti per consulenza e per cieca?](#)

[Perché i trasferimenti ciechi a volte falliscono?](#)

Introduzione

In questo documento viene descritta la differenza tra i trasferimenti con o senza controllo in Cisco Unified Attendant Consoles (CUAC) e il motivo per cui i trasferimenti con o senza controllo a volte hanno esito negativo.

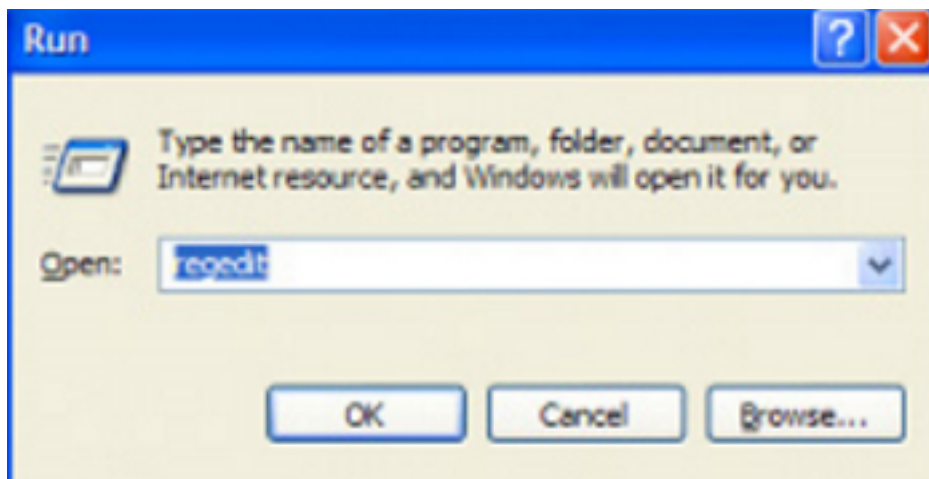
Qual è la differenza tra i trasferimenti per consulenza e per cieca?

La differenza tra trasferimenti per non vedenti e consulti è che, con un trasferimento consulta, il telefono dell'operatore avvia il trasferimento. Con i trasferimenti ciechi, la porta CTI (Computer Telephony Integration) (periferica di servizio) avvia il trasferimento.

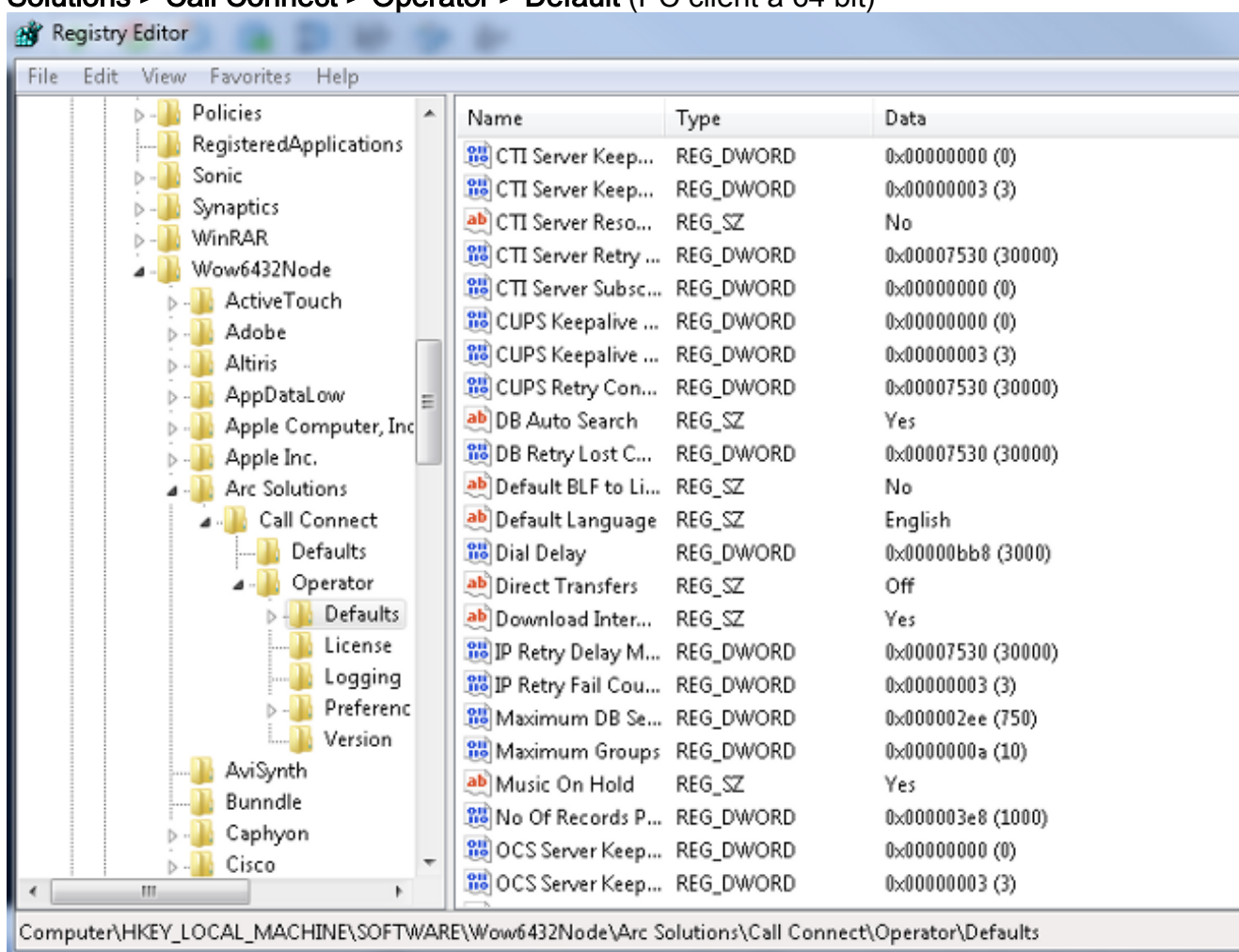
Perché i trasferimenti ciechi a volte falliscono?

A causa delle differenze sopra menzionate, quando si tenta un trasferimento in cieco, il numero della parte chiamante indica l'**estensione della porta CTI**; tuttavia, il risultato previsto è che il numero della parte chiamante mostra il **numero di directory dell'operatore (DN)**. Inoltre, il Calling Party ascolta Music On Hold (MOH) invece di un ringback e il trasferimento non viene completato. Per risolvere questi problemi, fare riferimento alla voce **REGEDIT** del PC dell'operatore e completare i seguenti passaggi:

1. Passare a **Start > Esegui**, immettere **REGEDIT** nella finestra Esegui e fare clic su **OK**:



2. Passare alle seguenti chiavi del Registro di sistema: **HKLM > Software > Arc Solutions > Call Connect > Operator > Default** (PC client a 32 bit) **HKLM > Software > Wow6432Node > Arc Solutions > Call Connect > Operator > Default** (PC client a 64 bit)



3. Modifica il valore dei trasferimenti diretti in base alle tue esigenze: **Tutto**: I trasferimenti diretti sono abilitati per tutti i tipi di trasferimento. **Off** (predefinito): I trasferimenti diretti sono disabilitati. Viene utilizzata la coda del servizio (la porta CTI avvia il trasferimento). **Interno**: In questo modo è possibile trasferire direttamente i numeri interni dal telefono dell'operatore e i numeri esterni dalla porta CTI. **Esterno**: In questo modo è possibile trasferire direttamente i numeri esterni dal telefono dell'operatore e i numeri interni dalla porta CTI.
4. Chiudere i registri, disconnettersi dal client CUAC e accedere nuovamente.