

Exemple de configuration de l'enregistrement des prémessages Unity Connection

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Components Used](#)

[Conception](#)

[Configuration](#)

[Créer un gestionnaire d'appels](#)

[Créer une nouvelle règle de routage transféré](#)

[Configurer le nouveau gestionnaire d'appels](#)

[Configurer l'entrée de l'appelant](#)

[Vérification](#)

[Dépannage](#)

Introduction

Ce document décrit comment configurer un message d'accueil commun tel qu'un message d'accueil avant le message d'accueil de chaque utilisateur ou du gestionnaire d'appels.

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de connaître Cisco Unity Connection (UC).

Components Used

Les informations de ce document sont basées sur UC Versions 8.X et ultérieures, mais peuvent fonctionner pour les versions antérieures.

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

Conception

Un message d'accueil standard (par exemple, « Bienvenue dans Cisco... ») doit être lu avant l'enregistrement personnel de chaque utilisateur ou avant un message d'accueil du gestionnaire d'appels.

Voici quelques exemples :

- Un appel est transféré à la boîte aux lettres de John : *"Bienvenue chez Cisco. Bonjour, voici John. Je ne suis pas disponible..... "*
- Un appel est transféré à la boîte aux lettres de Peter : *"Bienvenue chez Cisco. Bonjour, voici Peter. Veuillez laisser un message..... »*
- Un appel est transféré à un gestionnaire d'appels : *"Bienvenue chez Cisco. Merci d'avoir appelé..... »*
- Un appel est transféré à un gestionnaire de répertoire : *"Bienvenue chez Cisco. Épeler le nom et le prénom..... »*

Ce document fournit un exemple de configuration d'un enregistrement de pré-message d'accueil pour un appel transféré à la boîte aux lettres ou au gestionnaire d'appels d'un utilisateur avec l'utilisation de la **règle de routage transféré**.

Note: Afin de configurer un message d'accueil similaire avant qu'un utilisateur ne se connecte, effectuez les mêmes étapes et utilisez la règle de routage direct au lieu de la règle de routage transféré.

Le gestionnaire d'appels pour le message de pré-annonce peut également être configuré pour accepter les entrées d'appel pour transférer l'appel vers un poste utilisateur, un numéro externe ou un gestionnaire de répertoire.

Configuration

Voici un aperçu de la configuration :

1. Créez un nouveau gestionnaire d'appels (par exemple, PreGreMessagesMessage) et enregistrez le message.
2. Créez une nouvelle règle de routage transféré (par exemple, PreGreutingsRule) sans conditions (sans conditions, tous les appels correspondront à cette règle).
3. Configurez la règle de routage redirigé PreGreMessagesRule afin d'envoyer l'appel au gestionnaire d'appels PreGreutMessage.
4. Configurez le gestionnaire d'appels PreGreetingMessage afin de choisir l'option **Après message d'accueil** comme action d'appel et sélectionnez **Routage dans la règle de routage d'appel suivante** dans le menu déroulant.
5. Configurez l'entrée de l'appelant pour le gestionnaire d'appels PreGreMessagesMessage si nécessaire.

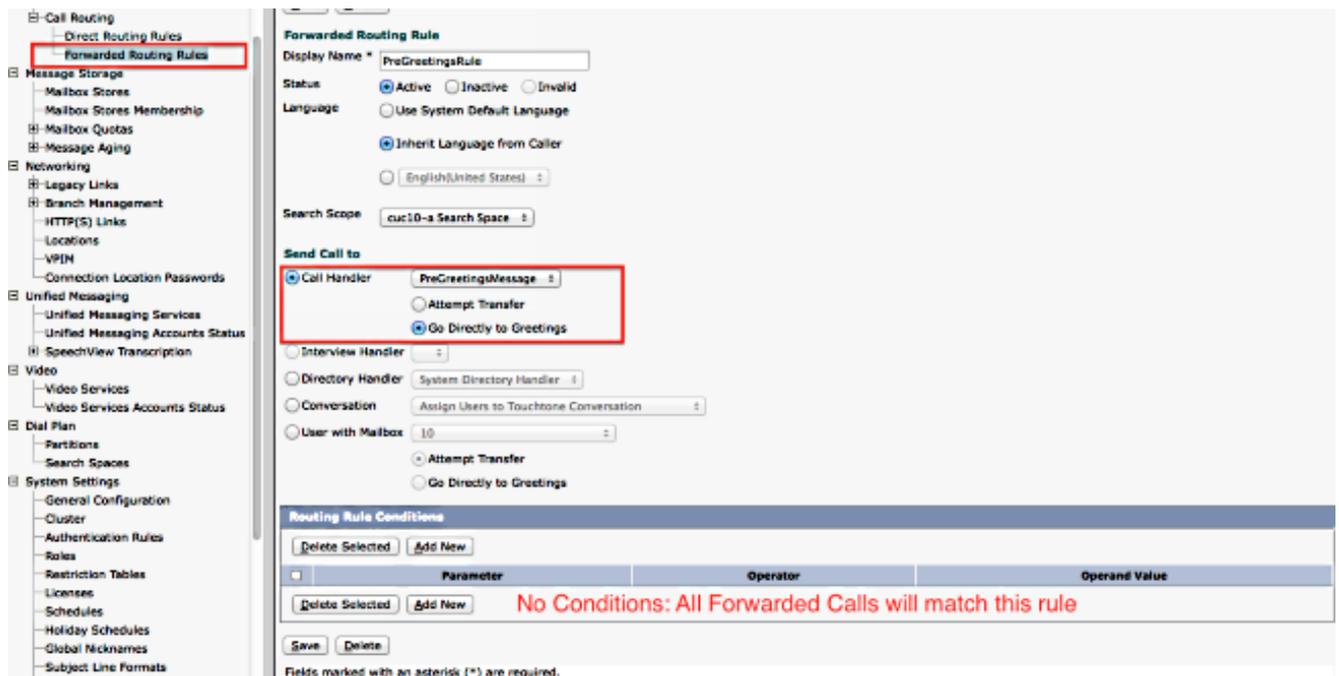
Créer un gestionnaire d'appels

1. Connectez-vous à UC Administration avec un compte Administrateur.
2. Accédez à **Gestion des appels > Gestionnaires d'appels système** et créez un nouveau gestionnaire d'appels appelé Prémessages d'accueil.



Créer une nouvelle règle de routage transféré

1. Accédez à **Routage des appels > Règle de routage transféré** et créez une nouvelle règle de routage appelée PreGreutingsRule.
2. Dans la section Envoyer l'appel à, sélectionnez **Gestionnaire d'appels** et sélectionnez **Message de préaccueil** dans le menu déroulant.
3. Économisez sans ajouter de conditions.



Configurer le nouveau gestionnaire d'appels

1. Naviguez jusqu'à **Gestion des appels > Gestionnaires d'appels système** et sélectionnez **MessagePréalable**.
2. Accédez à **Edition > Messages d'accueil** et sélectionnez **Standard**.
3. Sous la section Appelants - Écouter, sélectionnez **Mon enregistrement personnel**.
4. Dans la section Après le message d'accueil, sélectionnez **Action d'appel** et choisissez **Route From Next Call Routing Rule** dans le menu déroulant.
5. Sous la section Enregistrement, cliquez sur **Lire/Enregistrer** afin d'enregistrer le message d'accueil :

The screenshot shows the configuration interface for 'System Call Handlers'. The left sidebar lists various system settings, with 'System Call Handlers' highlighted. The main configuration area includes the following sections:

- Callers Hear:** Radio buttons for 'System Default Greeting' and 'My Personal Recording' (selected). A checkbox for 'Play the "Record Your Message at the Tone" Prompt' is present.
- Callers See:** Radio buttons for 'My Personal Recording' and 'Play the "Record Your Message at the Tone" Prompt'.
- During Greeting:** Checkboxes for 'Ignore Caller Input' and 'Allow Transfers to Numbers Not Associated with Users or Call Handlers'. Input fields for 'Times to Re-prompt Caller' (0) and 'Delay between Re-prompts*' (2 seconds).
- After Greeting:** Radio buttons for 'Call Action' (selected, with dropdown 'Route From Next Call Routing Rule'), 'Call Handler' (dropdown 'Goodbye'), 'Interview Handler' (dropdown), 'Directory Handler' (dropdown 'System Directory Handler'), 'Conversation' (dropdown 'Broadcast Message Administrator'), and 'User with Mailbox' (dropdown '10'). Radio buttons for 'Attempt Transfer' and 'Go Directly to Greetings' are also present.
- Recordings:** 'Recorded Languages:' section with 'Select Language' dropdown set to 'English(United States)'. A 'Greeting' dropdown is set to 'Play/Record'.

Configurer l'entrée de l'appelant

Si l'appel est transféré vers la messagerie vocale, cette fonction permet à l'appelant de transférer l'appel vers un gestionnaire de répertoire plutôt que de laisser un message. Les entrées de l'appelant peuvent également être configurées pour transférer l'appel vers un opérateur, un message d'accueil d'ouverture ou des transferts système de l'appelant. Cet exemple utilise le gestionnaire de répertoire pour le transfert.

Voici un exemple :

- Un appel est transféré à la boîte aux lettres de John : *"Bienvenue chez Cisco. Appuyez sur 9 pour rechercher un utilisateur. Bonjour, voici John. Je ne suis pas disponible.... "*

- Un appel est transmis à la boîte aux lettres de Peter : **"Bienvenue chez Cisco. Appuyez sur 9 pour rechercher un utilisateur. Bonjour, voici Peter. Veuillez laisser un message..."**

Complétez ces étapes afin de configurer l'entrée de l'appelant.

1. Naviguez jusqu'à **Gestion des appels > Gestionnaires d'appels système** et sélectionnez **MessagePréalable**.
2. Accédez à **Édition > Entrée de l'appelant** et sélectionnez **Clé 9**.
3. Sous **Action**, sélectionnez **Gestionnaire de répertoire** et sélectionnez le **Nom du gestionnaire de répertoire** dans le menu déroulant.

Voici d'autres options :

- Afin de transférer l'appel vers un poste défini, sélectionnez **Transférer vers un autre numéro de contact** et définissez le poste sous **Action**.
- Afin de transférer l'appel en permettant à l'appelant de composer un numéro de poste, sous **Action**, sélectionnez **Conversation** et choisissez **Transfert du système de l'appelant** ou **Transfert du système de l'utilisateur** dans le menu déroulant. Vous trouverez plus de détails sur les types de transferts dans le document [Configuration des transferts système dans 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

Edit Caller Input

Key: 9

Ignore Additional Input (Locked)

Action

Call Action: Transfer To Alternate Contact Number
 Extension or URI: 8023
 Transfer Type: Release to Switch
 Rings to Wait For: 4

Call Handler: Goodbye

Interview Handler

Directory Handler: System Directory Handler

Conversation: Caller System Transfer
 User with Mailbox: 10

Annotations:
 - Key 8 is set to transfer the call to a defined extension number 8023
 - Key 9 is set to Directory Handler
 - Key 7 is set to Caller System Transfer

Vérification Aucune procédure de vérification n'est disponible pour cette

configuration. **Dépannage** *Il n'existe actuellement aucune information de dépannage spécifique pour cette configuration.*