

Exemplo de configuração de gravação de pré-saudações do Unity Connection

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Projeto](#)

[Configurar](#)

[Criar um novo manipulador de chamadas](#)

[Criar uma nova regra de roteamento encaminhado](#)

[Configurar o novo manipulador de chamadas](#)

[Configurar a entrada do chamador](#)

[Verificar](#)

[Troubleshoot](#)

Introduction

Este documento descreve como configurar uma saudação comum, como uma mensagem de boas-vindas introdutória antes da saudação de cada usuário ou do manipulador de chamadas.

Prerequisites

Requirements

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento do Cisco Unity Connection (UC).

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nas versões 8.X e posteriores do UC, mas podem funcionar para versões anteriores.

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.

Projeto

Uma saudação padrão (por exemplo, "Bem-vindo à Cisco...") deve ser reproduzida antes da Gravação pessoal de cada usuário ou antes da Saudação do manipulador de chamadas.

Aqui estão alguns exemplos:

- Uma chamada é encaminhada para a caixa de correio de John: *"Bem-vindo à Cisco. Olá, este é o John. Não estou disponível..... "*
- Uma chamada é encaminhada para a caixa de correio de Peter: *"Bem-vindo à Cisco. Oi, aqui é Peter. Por favor, deixe uma mensagem....."*
- Uma chamada é encaminhada a um Manipulador de chamadas: *"Bem-vindo à Cisco. Obrigado por ligar....."*
- Uma chamada é encaminhada a um Manipulador de Diretórios: *"Bem-vindo à Cisco. Soletre o sobrenome e o nome....."*

Este documento fornece um exemplo para configurar uma Gravação de pré-saudação para uma chamada transferida para a caixa de correio de um usuário ou para o Manipulador de chamadas com o uso da **Regra de roteamento encaminhado**.

Note: Para configurar uma saudação semelhante antes de um usuário entrar, faça as mesmas etapas e use a regra de roteamento direto em vez da regra de roteamento encaminhado.

O Manipulador de chamadas para a mensagem de pré-saudação também pode ser configurado para aceitar entradas de chamada para transferir a chamada para um ramal de usuário, número externo ou Manipulador de diretório.

Configurar

Aqui está uma visão geral da configuração:

1. Crie um novo manipulador de chamadas (por exemplo, PreGreetingsMessage) e grave a mensagem.
2. Crie uma nova regra de roteamento encaminhado (por exemplo, PreGreetingsRule) sem condições (sem condições, todas as chamadas corresponderão a esta regra).
3. Configure a regra de roteamento de PreGreetingsRule Forwarded para enviar a chamada para PreGreetingsMessage Call Handler.
4. Configure PreGreetingsMessage Call Handler para escolher a opção **After Greeting** como uma ação de chamada e selecione **Route na Next Call Routing Rule** no menu suspenso.
5. Configure a entrada do chamador para o Manipulador de chamadas de pré-saudações, se necessário.

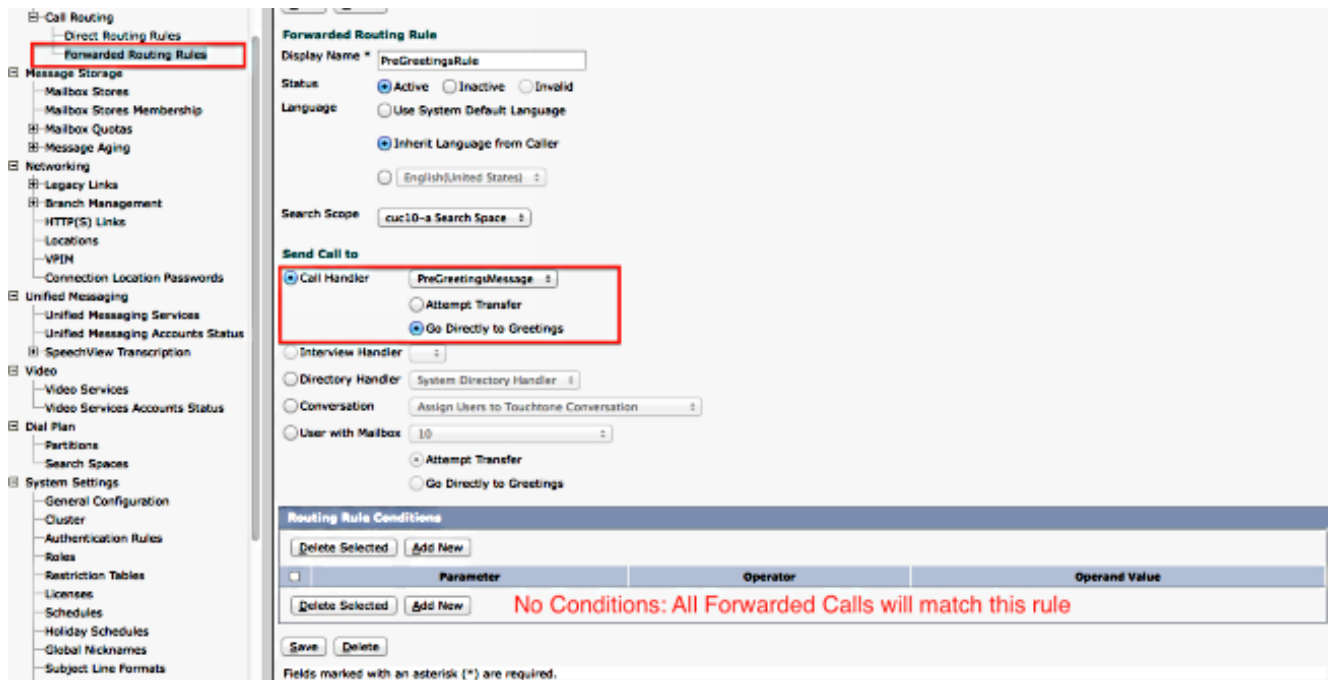
Criar um novo manipulador de chamadas

1. Efetue login no UC Administration com uma conta de administrador.
2. Navegue para **Gerenciamento de chamadas > Manipuladores de chamadas do sistema** e crie um novo Manipulador de chamadas chamado PreGreetingsMessage.



Criar uma nova regra de roteamento encaminhado

1. Navegue até **Roteamento de chamada > Regra de roteamento encaminhado** e crie uma nova regra de roteamento chamada PreGreetingsRule.
2. Na seção Enviar chamada para, selecione **Manipulador de chamadas** e selecione **PreGreetingsMessage** no menu suspenso.
3. Salvo sem adição de nenhuma condição.



Configurar o novo manipulador de chamadas

1. Navegue para **Gerenciamento de chamadas > Manipuladores de chamadas do sistema** e selecione **PreGreetingsMessage**.
2. Vá para **Editar > Saudações** e selecione **Padrão**.
3. Na seção Callers Hear (Chamadores ouvidos), selecione **My Personal Recording (Minha gravação pessoal)**.
4. Na seção Após a saudação, selecione **Ação da chamada** e escolha **Rota da regra de roteamento da próxima chamada** no menu suspenso.
5. Na seção Gravação, clique em **Reproduzir/Gravar** para gravar a Saudação:

Configurar a entrada do chamador

Se a chamada for transferida para o correio de voz, esse recurso dará ao chamador a opção de transferir a chamada para um manipulador de diretório em vez de deixar uma mensagem. As entradas do chamador também podem ser definidas para transferir a chamada para um operador, saudação de abertura ou transferências do sistema do chamador. Este exemplo usa o Directory Handler para a transferência.

Aqui está um exemplo:

- Uma chamada é encaminhada para a caixa de correio de John: ***"Bem-vindo à Cisco. Pressione 9 para procurar um usuário. Olá, este é o John. Não estou disponível...."***

- Uma chamada é encaminhada para a caixa de correio de Peter: **"Bem-vindo à Cisco. Pressione 9 para procurar um usuário. Oi, aqui é Peter. Por favor, deixe uma mensagem...."**

Conclua estes passos para configurar a entrada do chamador.

1. Navegue para **Gerenciamento de chamadas > Manipuladores de chamadas do sistema** e selecione **PreGreetingsMessage**.
2. Vá para **Edit > Caller Input** e selecione **Key 9**.
3. Em **Ação**, escolha o **Directory Handler** e selecione o **Directory Handler Name** no menu suspenso.

Aqui estão algumas outras opções:

- Para transferir a chamada para um ramal definido, selecione **Transferir para Número de Contato Alternativo** e defina o ramal em **Ação**.
- Para transferir a chamada, habilitando o chamador a discar um ramal, em **Ação**, selecione **Conversa** e escolha **Transferência do sistema do chamador** ou **Transferência do sistema do usuário** no menu suspenso. Mais detalhes sobre os tipos de transferências podem ser encontrados no documento [Setting Up System Transfers 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

Edit Caller Input

Key **9**

Ignore Additional Input (Locked)

Action

Call Action **Transfer To Alternate Contact Number**
 Extension or URI **8023** Description

Call Handler **Goodbye**
 Attempt Transfer
 Go Directly to Greetings

Interview Handler

Directory Handler **System Directory Handler**

Conversation **Caller System Transfer**
 Attempt Transfer
 Go Directly to Greetings

User with Mailbox **10**
 Attempt Transfer
 Go Directly to Greetings

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

Verificar No momento, não há procedimento de verificação disponível para esta

configuração. **Troubleshoot** Atualmente, não existem informações disponíveis específicas sobre Troubleshooting para esta configuração.