

Reconhecer como funciona a discagem por nome

Contents

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Informações de Apoio](#)

[Como funciona a discagem por nome](#)

Introdução

Este documento descreve como a opção de menu Discar por nome funciona para o atendimento automático ou linhas monitoradas quando um nome de usuário é filtrado.

Pré-requisitos

Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Webex Calling
- Hub de controle
- Configuração do atendimento automático
- Monitorando linhas

Componentes Utilizados

Este documento não está restrito a requisitos específicos de hardware ou software.

As informações neste documento foram criadas a partir dos dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos usados neste documento começaram com uma configuração limpa (padrão). Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

Informações de Apoio

Os administradores têm a opção de atribuir a função Discar por nome a um número de teclado em um Atendimento automático, para que os originadores possam procurar o nome de usuário quando não souberem o ramal atribuído.

Outro uso do ID do chamador é quando há usuários a serem monitorados. Eles podem selecionar alguns usuários de sua organização para serem exibidos em seus telefones de várias plataformas (MPP) ou módulos de expansão de teclas (KEM).

Como funciona a discagem por nome

O TAC geralmente recebe casos que relatam que os originadores não podem encontrar um nome de usuário específico durante uma pesquisa Discar por nome em um menu de Atendimento automático ou procurando um usuário em suas linhas monitoradas, mesmo quando o nome não é repetido na organização. Por exemplo, um originador procura Daniel Mendes e é o único Daniel na organização, mas o originador recebe um erro de mensagem que diz que a parte não foi encontrada.

No entanto, quando a configuração é revisada, é comum encontrar o nome e o sobrenome da ID do chamador que não correspondem ao nome de detalhes do usuário.



Daniel Mendes

● Active

@gmail.com • Member of New York

Summary Profile General Meetings Calling Messaging Hybrid Services Devices Vidcast

User details

Name	Daniel Mendes	
Email	@gmail.com	
Location	New York	▼
Preferred Email Language	English - American English	Using location settings
Name Labels	Status: Not enrolled Organization Setting: Off	

Tela Detalhes do usuário

Daniel Mend... Summary Profile General Meetings Calling Messaging Hybrid Services Devices Vidcast

Other number from organization

Additional external caller ID phone numbers

When checked, these numbers are available for this user to select as external caller ID

Direct line: +13317177689, Ext 405

Location number: +13317177689

Custom number from organization

Select Number

External caller ID name

Direct line: Jane Doe

Location external caller ID name: New York

Other external caller ID name

Caller ID first name

Jane

Caller ID last name

Doe

Configuração de nome e sobrenome do ID do chamador de chamada

No exemplo anterior, pode-se observar que o nome da conta é Daniel Mendes, mas o nome da ID do chamador é Jane Doe. Assim, quando o usuário foi apresentado durante a chamada de atendimento automático, ninguém foi encontrado para um Daniel, mesmo quando ele é o único na empresa.

Quando um nome é introduzido no teclado do telefone, os servidores procuram o nome de entrada e o comparam com os dados contidos no nome e sobrenome do ID do chamador configurado para os usuários, não o nome da conta.

Então, se o originador procurasse Jane, a chamada teria sido transferida para Daniel Mendes.

Esse cenário é comum quando uma conta pode ter alterado o proprietário ou o parâmetro de ID do chamador foi preenchido com outros dados.

É recomendável que o administrador sempre confirme se o nome da conta corresponde ao nome da ID do chamador. Uma vez confirmado, qualquer originador será capaz de encontrar um usuário.

Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês ([link fornecido](#)) seja sempre consultado.