



Användarhandbok för webbverktyget Cisco Unity Connections personliga överföringsregler för samtal (Version 15)

Först publicerad: 2023-12-18

Americas Headquarters

Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
<http://www.cisco.com>
Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Fax: 408 527-0883

THE SPECIFICATIONS AND INFORMATION REGARDING THE PRODUCTS IN THIS MANUAL ARE SUBJECT TO CHANGE WITHOUT NOTICE. ALL STATEMENTS, INFORMATION, AND RECOMMENDATIONS IN THIS MANUAL ARE BELIEVED TO BE ACCURATE BUT ARE PRESENTED WITHOUT WARRANTY OF ANY KIND, EXPRESS OR IMPLIED. USERS MUST TAKE FULL RESPONSIBILITY FOR THEIR APPLICATION OF ANY PRODUCTS.

THE SOFTWARE LICENSE AND LIMITED WARRANTY FOR THE ACCOMPANYING PRODUCT ARE SET FORTH IN THE INFORMATION PACKET THAT SHIPPED WITH THE PRODUCT AND ARE INCORPORATED HEREIN BY THIS REFERENCE. IF YOU ARE UNABLE TO LOCATE THE SOFTWARE LICENSE OR LIMITED WARRANTY, CONTACT YOUR CISCO REPRESENTATIVE FOR A COPY.

The Cisco implementation of TCP header compression is an adaptation of a program developed by the University of California, Berkeley (UCB) as part of UCB's public domain version of the UNIX operating system. All rights reserved. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

NOTWITHSTANDING ANY OTHER WARRANTY HEREIN, ALL DOCUMENT FILES AND SOFTWARE OF THESE SUPPLIERS ARE PROVIDED "AS IS" WITH ALL FAULTS. CISCO AND THE ABOVE-NAMED SUPPLIERS DISCLAIM ALL WARRANTIES, EXPRESSED OR IMPLIED, INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, THOSE OF MERCHANTABILITY, FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE AND NON-INFRINGEMENT OR ARISING FROM A COURSE OF DEALING, USAGE, OR TRADE PRACTICE.

IN NO EVENT SHALL CISCO OR ITS SUPPLIERS BE LIABLE FOR ANY INDIRECT, SPECIAL, CONSEQUENTIAL, OR INCIDENTAL DAMAGES, INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, LOST PROFITS OR LOSS OR DAMAGE TO DATA ARISING OUT OF THE USE OR INABILITY TO USE THIS MANUAL, EVEN IF CISCO OR ITS SUPPLIERS HAVE BEEN ADVISED OF THE POSSIBILITY OF SUCH DAMAGES.

Any Internet Protocol (IP) addresses and phone numbers used in this document are not intended to be actual addresses and phone numbers. Any examples, command display output, network topology diagrams, and other figures included in the document are shown for illustrative purposes only. Any use of actual IP addresses or phone numbers in illustrative content is unintentional and coincidental.

All printed copies and duplicate soft copies of this document are considered uncontrolled. See the current online version for the latest version.

Cisco has more than 200 offices worldwide. Addresses and phone numbers are listed on the Cisco website at www.cisco.com/go/offices.

Cisco and the Cisco logo are trademarks or registered trademarks of Cisco and/or its affiliates in the U.S. and other countries. To view a list of Cisco trademarks, go to this URL: <https://www.cisco.com/c/en/us/about/legal/trademarks.html>. Third-party trademarks mentioned are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (1721R)

© 2024 Cisco Systems, Inc. Med ensamrätt.



INNEHÅLL

KAPITEL 1

Webbverktyget Samtalsöverföringsregler 1

- Om webbverktyget Samtalsöverföringsregler 1
- Öppna webbverktyget Samtalsöverföringsregler 2
- Öppna hjälpen för webbverktyget Samtalsöverföringsregler 2

KAPITEL 2

Administrera kontaktgrupper 3

- Om kontaktgrupper 3
- Skapa kontaktgrupper 4
- Lägga till kontakter i kontaktgrupper 4
- Ta bort kontakter i kontaktgrupper 5
- Ändra namn på kontaktgrupper 5
- Ta bort kontaktgrupper 5

KAPITEL 3

Administrera destinationer och destinationsgrupper 7

- Om destinationer 7
- Skapa personliga destinationer 8
- Ändra personliga destinationer 9
- Ta bort personliga destinationer 9
- Ändra antalet ringsignaler som ska gå fram innan samtalet kopplas vidare från telefondestinationer 9
- Ändra inställningen för identifieringen av en slinga för destinationer 10
- Om destinationsgrupper 10
- Skapa destinationsgrupper 11
- Ändra destinationsgrupper 12
- Ta bort destinationer från destinationsgrupper 12
- Ta bort destinationsgrupper 12

KAPITEL 4	Administrera regeluppsättningar och regler	15
	Om regeluppsättningar och regler	15
	Åtgärdslista för att skapa en regeluppsättning	16
	Skapa regeluppsättningar	16
	Lägga till regler i regeluppsättningar	17
	Ändra regler	19
	Sortera om regler i regeluppsättningar	20
	Testa regeluppsättningar	20
	Ta bort regeluppsättningar	22
	Aktivera och inaktivera regeluppsättningar	22
	Ange att de grundläggande överföringsreglerna ska använda samtalsöverföringsreglerna	23

KAPITEL 5	Ändra inställningar	25
	Ändra inställningar för regelbearbetning	25
	Ändra inställningar för samtalskö och förhandsgranskning	26



KAPITEL 1

Webbverktyget Samtalsöverföringsregler

- [Om webbverktyget Samtalsöverföringsregler, på sidan 1](#)
- [Öppna webbverktyget Samtalsöverföringsregler, på sidan 2](#)
- [Öppna hjälpen för webbverktyget Samtalsöverföringsregler, på sidan 2](#)

Om webbverktyget Samtalsöverföringsregler

Cisco Unity Connection kan överföra och förhandsgranska dina inkommande samtal utifrån regler som du ställer in i webbverktyget Samtalsöverföringsregler.

I Connection används en överföringsregel när vissa samtal, beroende på uppringarens identitet, klockslag och ditt schema, överförs till dig, till röstbrevlådan eller till ett annat telefonnummer. Du kan ange regler för överföring till ett eller flera telefonnummer, till en e-postbaserad personsökaradress eller för sändning av SMS till en SMS-enhet. Du kan också ange regler för förhandsgranskning av vissa eller alla inkommande samtal.

Du kan skapa mycket enkla överföringsregler – till exempel för att överföra ett samtal från ett visst telefonnummer till röstmeddelandefunktionen – eller skapa mer avancerade regler med hjälp av följande komponenter:

Kontaktlista	I Connection används kontaktlistan när inkommande samtal dirigeras och när du ringer utgående samtal med hjälp av röstkommandon. (Du administrerar kontaktlistan i webbverktyget Messaging Assistant.)
Kontaktgrupper	Du kan sammanföra kontakterna i grupper när du vill använda samma regel till flera kontakter utan att behöva skapa regeln flera gånger. Kontaktgrupper kan innehålla andra Connection-användare, kontakter från din kontaktlista och kontakter som definierats av administratören.
Personliga destinationer	Du kan skapa en katalog med telefonnummer dit Connection kan dirigera inkommande samtal. (Destinationerna är komplement till meddelandeenheter.)
Destinationsgrupper	Du kan ordna destinationerna och meddelandeenheterna i grupper när du vill att Connection ska dirigera samtal till alla destinationer i listan tills samtalet besvaras, uppringaren lägger på eller den sista destinationen i gruppen rings upp. Du kan ange ordningen på destinationerna i gruppen och hur länge Connection ska vänta på att samtalet besvaras på varje destination.

När du har angett reglerna kan du aktivera dem via telefon eller i webbverktyget Samtalsöverföringsregler.

Relaterade ämnen

[Öppna hjälpen för webbverktyget Samtalsöverföringsregler](#), på sidan 2

Öppna webbverktyget Samtalsöverföringsregler

Arbetsordning

-
- Steg 1** Gå till inloggningssidan för Cisco PCA på <http://<Cisco Unity Connection server>/ciscopca>. URL-adressen är skiftlägeskänslig.
- (Spara webbadressen till Cisco PCA i Favoriter, så behöver du inte ange den varje gång du ska ansluta till webbverktyget Samtalsöverföringsregler.)
- Steg 2** Ange ditt användarnamn och lösenord.
- Be Connection-administratören om hjälp ifall du inte kommer ihåg ditt Cisco PCA-lösenord.
- Steg 3** Välj **Logga in**.
- Steg 4** På startsidan för Cisco PCA klickar du på länken **Samtalsöverföringsregler**.
- Steg 5** När du är färdig klickar du på **Logga ut** längst upp till höger på valfri sida i Samtalsöverföringsregler.
-

Öppna hjälpen för webbverktyget Samtalsöverföringsregler

Arbetsordning

-
- Steg 1** Klicka på menyn **Hjälp** på valfri sida i Samtalsöverföringsregler.
- Steg 2** Klicka på relevant länk på hjälpmenyn:

Alternativ	Beskrivning
Innehåll	En lista över de olika hjälpavsnitten.
Register	Ett index till hjälpavsnitten.
Den här sidan	Visar hjälpavsnittet om den sida du visar.

Om du vill ha hjälp om en ikon, hovrar du markören över ikonerna tills verktygsbeskrivningen visas.



KAPITEL 2

Administrera kontaktgrupper

- [Om kontaktgrupper](#), på sidan 3
- [Skapa kontaktgrupper](#), på sidan 4
- [Lägga till kontakter i kontaktgrupper](#), på sidan 4
- [Ta bort kontakter i kontaktgrupper](#), på sidan 5
- [Ändra namn på kontaktgrupper](#), på sidan 5
- [Ta bort kontaktgrupper](#), på sidan 5

Om kontaktgrupper

Skapa en kontaktgrupp när du vill använda samma regel till flera kontakter. Kontaktgrupper kan innehålla användare från dina kontakter och från Cisco Unity Connection-katalogen.

Med hjälp av grupper kan du ordna kontakter på flera sätt. Du kan t.ex. skapa en kontaktgrupp för de viktigaste kunderna och medarbetarna. Om du vill att dessa kontakter ska kunna nå dig när du är på möten skapar du en regeluppsättning där en regel gör att samtalen från medlemmarna i gruppen överförs till din mobil under mötena och en annan regel som gör att samtal från andra personer skickas till din röstbrevlåda.

Följande kontakter kan ingå i kontaktgrupper:

Kontakter	Kontakter i din kontaktlista.
Kontakter som administratören har lagt till	Kontakter som finns i Connection-katalogen men som inte kan använda funktionerna i Connection och inte har någon röstmeddelandefunktion.
Connection-användare	Kontakter som finns i Connection-katalogen, har röstmeddelandefunktionen och kan använda funktionerna i Connection.



OBS! Om en kontaktgrupp innehåller en kontakt som finns i Cisco Unity Connection-katalogen och Connection-administratören tar bort kontakten från systemet, tas kontakten även bort från din kontaktgrupp.

Relaterade ämnen

[Skapa kontaktgrupper](#), på sidan 4

Skapa kontaktgrupper

Arbetsordning

- Steg 1** Klicka på **Visa kontaktgrupper** på menyn Kontaktgrupper i webbverktyget Samtalsöverföringsregler.
- Steg 2** Klicka på ikonen **Ny kontaktgrupp** nedanför menyfältet på sidan Kontaktgrupper.
- Steg 3** Ange ett namn för gruppen och klicka på **Spara** på sidan Kontaktgrupp.
- Steg 4** Välj **Lägg till medlemmar** .
- Steg 5** Klicka på en lämplig flik på sidan Sök kontakter, beroende på om du vill söka i listan över användare i Connection-katalogen eller i din kontaktlista.
- Du kan söka efter både användare och kontakter som definierats av administratören i Connection-katalogen. Kontakter som definierats av administratören anges med en asterisk (*) bredvid namnet i sökresultatet.
- Steg 6** Fyll i återstående fält och klicka på **Sök**.
- Steg 7** Markera kryssrutan bredvid namnet när du vill lägga till kontakten eller användaren i kontaktgruppen.
- Steg 8** Klicka på **Lägg till användare** eller **Lägg till kontakter**. Connection lägger till kontakten i kontaktgruppen och återgår till sidan Kontaktgrupp.
- Steg 9** Upprepa Steg 4 till 8 för att lägga till eventuella ytterligare användare eller kontakter.
- Steg 10** Klicka på **Spara** på sidan Kontaktgrupp.

Relaterade ämnen

[Om kontaktgrupper](#), på sidan 3

Lägga till kontakter i kontaktgrupper

Du kan när som helst lägga till medlemmar i en kontaktgrupp.

Arbetsordning

- Steg 1** Klicka på **Visa kontaktgrupper** på menyn Kontaktgrupper i webbverktyget Samtalsöverföringsregler.
- Steg 2** Klicka på gruppnamnet på sidan Kontaktgrupper.
- Steg 3** Klicka på **Lägg till medlemmar** på sidan Kontaktgrupp.
- Steg 4** Klicka på en lämplig flik på sidan Sök kontakter, beroende på om du vill söka i listan över användare i Connection-katalogen eller i din personliga kontaktlista.
- Du kan söka efter både användare och kontakter som definierats av administratören i Connection-katalogen. Kontakter som definierats av administratören anges med en asterisk (*) bredvid namnet i sökresultatet.
- Steg 5** Fyll i återstående fält och klicka på **Sök**.
- Steg 6** Markera kryssrutan bredvid namnet när du vill lägga till kontakten eller användaren i kontaktgruppen.
- Steg 7** Klicka på **Lägg till användare** eller **Lägg till kontakter**. Connection lägger till kontakten eller användaren i kontaktgruppen och återgår till sidan Kontaktgrupp.

- Steg 8** Klicka på **Spara** på sidan Kontaktgrupp.
-

Ta bort kontakter i kontaktgrupper

Du kan när som helst ta bort medlemmar i en kontaktgrupp.

Arbetsordning

- Steg 1** Klicka på **Visa kontaktgrupper** på menyn Kontaktgrupper i webbverktyget Samtalsöverföringsregler.
- Steg 2** Klicka på gruppnamnet på sidan Kontaktgrupper.
- Steg 3** Markera kryssrutan bredvid namnet på kontakten som ska tas bort på sidan Kontaktgrupp. Du kan markera flera kryssrutor om du vill ta bort flera kontakter samtidigt.
- Steg 4** Välj **Ta bort markerade**.
-

Relaterade ämnen

[Ta bort kontaktgrupper](#), på sidan 5

Ändra namn på kontaktgrupper

Arbetsordning

- Steg 1** Klicka på **Visa kontaktgrupper** på menyn Kontaktgrupper i webbverktyget Samtalsöverföringsregler.
- Steg 2** Klicka på gruppnamnet på sidan Kontaktgrupper.
- Steg 3** Ändra namnet på gruppen i fältet Namn på sidan Kontaktgrupp.
- Steg 4** Välj **Spara**.
-

Ta bort kontaktgrupper

Det går inte att ta bort en kontaktgrupp om den ingår i en regel. Ta bort gruppen från regeln innan du tar bort gruppen.

Arbetsordning

- Steg 1** Klicka på **Visa kontaktgrupper** på menyn Kontaktgrupper i webbverktyget Samtalsöverföringsregler.
- Steg 2** Markera kryssrutan bredvid gruppen du vill ta bort på sidan Kontaktgrupper. Du kan markera flera kryssrutor om du vill ta bort flera grupper samtidigt.

Steg 3 Klicka på ikonen **Ta bort markerade rader** nedanför menyraden.

Relaterade ämnen

[Ta bort kontakter i kontaktgrupper](#), på sidan 5

[Ändra regler](#), på sidan 19



KAPITEL 3

Administrera destinationer och destinationsgrupper

- [Om destinationer, på sidan 7](#)
- [Skapa personliga destinationer, på sidan 8](#)
- [Ändra personliga destinationer, på sidan 9](#)
- [Ta bort personliga destinationer, på sidan 9](#)
- [Ändra antalet ringsignaler som ska gå fram innan samtalet kopplas vidare från telefondestinationer, på sidan 9](#)
- [Ändra inställningen för identifieringen av en slinga för destinationer, på sidan 10](#)
- [Om destinationsgrupper, på sidan 10](#)
- [Skapa destinationsgrupper, på sidan 11](#)
- [Ändra destinationsgrupper, på sidan 12](#)
- [Ta bort destinationer från destinationsgrupper, på sidan 12](#)
- [Ta bort destinationsgrupper, på sidan 12](#)

Om destinationer

Destinationer är telefonnummer eller e-postadresser som dina inkommande samtal eller textmeddelanden skickas till med Cisco Unity Connection enligt överföringsreglerna. Det finns tre typer av destinationer:

Telefon	Telefondestinationer är telefonnummer som inkommande samtal kan skickas till med Connection. Telefonnumren som är kopplade till dig i Connection-katalogen kan användas som telefondestinationer. Det kan vara din primära anknötning, numret till röstbrevlådan och ditt företagsmobilnummer. Telefonnumren i katalogen administreras av Connection-administratören. Du kan också skapa personliga telefondestinationer, som ditt privata mobilnummer, ditt hemnummer (om det inte står i Connection-katalogen) samt nummer du kan nås på under en affärsresa. Du kan administrera destinationerna i webbverktyget Samtalsöverföringsregler.
SMS	SMS-destinationer är telefonnummer till SMS-enheter som Connection kan skicka textmeddelanden till. Till meddelandena används standardformatet ”Du har samtal från <number or extension> klockan <time> den <date>”. (Till exempel ”Du har samtal från 3233 klockan 15:16 den 4 oktober 2010”.)

	<p>Observera att en SMS-destination måste läggas till i en destinationsgrupp som innehåller minst en telefondestination för att SMS-destinationen ska kunna användas i en regel. (SMS-destinationer visas inte i destinationslistan på sidan Regel när du skapar en regel.)</p> <p>Connection-administratören kan lägga till SMS-enheterna åt dig, och du kan ändra dem i webbverktyget Messaging Assistant. SMS-enheter behöver inte aktiveras i Messaging Assistant för att de ska bli tillgängliga som destinationer i webbverktyget Samtalsöverföringsregler.</p>
SMTP	<p>SMTP-destinationer är e-postadresser som Connection kan skicka textmeddelanden till. Till meddelandena används standardformatet "Du har samtal från <number or extension> klockan <time> den <date>". (Till exempel "Du har samtal från 3233 klockan 15:16 den 4 oktober 2010".)</p> <p>Observera att en SMTP-destination måste läggas till i en destinationsgrupp som innehåller minst en telefondestination för att SMTP-destinationen ska kunna användas i en regel. (SMTP-destinationer visas inte i destinationslistan på sidan Regel när du skapar en regel.)</p> <p>Connection-administratören kan lägga till SMTP-enheterna åt dig, och du kan ändra dem i webbverktyget Messaging Assistant. SMTP-enheter behöver inte aktiveras i Messaging Assistant för att de ska bli tillgängliga som destinationer i webbverktyget Samtalsöverföringsregler.</p>
HTML	<p>HTML-destinationer är e-postadresser som Connection kan skicka e-post till. E-postmeddelandet använder standardformatet "Du har ett samtal från <number > <extension>." (Till exempel "Du har ett samtal från Jana [1014]").</p>

Relaterade ämnen

[Skapa personliga destinationer](#), på sidan 8

Skapa personliga destinationer

Arbetsordning

Steg 1 Klicka på **Visa destinationer** på menyn Destinationer i webbverktyget Samtalsöverföringsregler.

Steg 2 Klicka på ikonen **Ny destination** nedanför menyfältet på sidan Destinationer.

Steg 3 Ange ett namn på destinationen i fältet Namn på sidan Skapa destination.

Steg 4 I fältet Telefonnummer anger du ett telefonnummer till destinationen.

Använd siffrorna 0 till 9. Använd inte mellanslag eller parenteser mellan siffrorna. Om det är ett fjärrsamtal ska du även ange riktnummer.

Det går eventuellt inte att ange vissa telefonnummer eller också behövs ytterligare tecken för telefonsystemet (du kan t.ex. behöva ange en kod när du ska ringa externa samtal). Kontakta Connection-administratören om du får problem med att göra inställningen.

Steg 5 I fältet Vänta antal ringsignaler anger du hur många ringsignaler som Connection ska låta gå fram innan samtalet överförs till röstmeddelandefunktionen eller till nästa destination i en destinationsgrupp, beroende på dina andra inställningar för samtalsöverföring. Standardvärdet är fyra signaler.

Steg 6 Markera kryssrutan **Upptäckt av slinga aktiverad** om du har angett att destinationen ska vidarebefordra samtal till Connection.

Om du har skapat en regel där samtal överförs från Connection till en telefondestination kan du av misstag ha skapat en slinga där Connection överför samtal till din telefon och telefonen skickar samtalen tillbaka till Connection. Det innebär att kontakterna aldrig kan få tag på dig. Genom att göra den här inställningen när du skapar destinationer där samtal skickas till Connection kan du undvika problemet med slingor.

Steg 7 Välj **Spara**.

Relaterade ämnen

[Om destinationer](#), på sidan 7

Ändra personliga destinationer

Arbetsordning

- Steg 1** Klicka på **Visa destinationer** på menyn Destinationer i webbverktyget Samtalsöverföringsregler.
 - Steg 2** Klicka på namnet på den personliga destinationen på sidan Destinationer.
 - Steg 3** Gör ändringarna och klicka på **Spara** på sidan Ändra destination.
-

Ta bort personliga destinationer

Det går inte att ta bort en personlig destination om den ingår i en destinationsgrupp eller regel. Ta bort destinationen från gruppen eller regeln innan du tar bort destinationen.

Arbetsordning

- Steg 1** Klicka på **Visa destinationer** på menyn Destinationer i webbverktyget Samtalsöverföringsregler.
 - Steg 2** Markera kryssrutan bredvid den destination du vill ta bort på sidan Destinationer. Du kan markera flera kryssrutor om du vill ta bort flera destinationer samtidigt.
 - Steg 3** Klicka på ikonerna **Ta bort markerade rader** nedanför menyraden.
-

Relaterade ämnen

[Ta bort destinationer från destinationsgrupper](#), på sidan 12
[Ändra regler](#), på sidan 19

Ändra antalet ringsignaler som ska gå fram innan samtalet kopplas vidare från telefondestinationer

Du kan ändra inställningen Vänta antal ringsignaler för telefondestinationer på sidan Destinationer.

Arbetsordning

-
- Steg 1** Klicka på **Visa destinationer** på menyn Destinationer i webbverktyget Samtalsöverföringsregler.
 - Steg 2** Ange det antal ringsignaler i kolumnen Vänta antal ringsignaler du vill att Connection ska vänta innan samtalet skickas till röstbrevlådan eller nästa destination i en destinationsgrupp.
 - Steg 3** Välj **Uppdatera**.
-

Ändra inställningen för identifieringen av en slinga för destinationer

Du kan använda inställningen Upptäckt av slinga aktiverad till andra telefontestinationer än din huvudanknytning när du vill ange att du har konfigurerat en telefon som ska skicka samtal till Cisco Unity Connection. Du kan t.ex. ange att din mobiltelefon ska skicka alla samtal till Connection när du vill spara alla röstmeddelanden i Connection. Om du sedan skapar en regel som överför samtal från Connection till mobiltelefonen kan du av misstag skapa en samtalslinga där Connection överför samtal till din mobiltelefon, som i sin tur skickar alla samtal tillbaka till Connection. Det innebär att kontakterna aldrig kan få tag på dig.

Genom att göra inställningen kan du undvika problemet med samtalslingor. Om du misstänker att samtal överförs från telefontestinationen till Connection och tillbaka till telefonen igen kommer Connection antingen att överföra samtalet till nästa enhet (om du har skapat en destinationsgrupp) eller till röstbrevlådan om ingen ytterligare destination har angetts.



OBS! När inställningen är aktiv kan du uppleva en kort fördröjning när Connection överför samtalet till nästa destination i gruppen eller till röstbrevlådan.

Arbetsordning

-
- Steg 1** Klicka på **Visa destinationer** på menyn Destinationer i webbverktyget Samtalsöverföringsregler.
 - Steg 2** Om du har angett att den här destinationen ska vidarebefordra samtal till Cisco Unity Connection markerar du kryssrutan **Upptäckt av slinga aktiverad**.
 - Steg 3** Välj **Uppdatera**.
-

Om destinationsgrupper

Destinationsgrupper innehåller flera destinationer ordnade i en viss ordning och sparade under ett gemensamt namn.

Om du t.ex. vill vara säker på att samtal från en viss kontakt alltid kommer fram kan du skapa en destinationsgrupp med din huvudanknytning, ditt mobilnummer och hemnummer. Sedan skapar du en regel

för Cisco Unity Connection som anger att samtal från kontakten ska överföras till destinationsgruppen. För att kunna användas i en regel måste en destinationsgrupp innehålla minst en telefontdestination.

När ett samtal överförs till en destinationsgrupp provar Connection destinationerna i tur och ordning tills samtalet besvaras, tills kontakten lämnar ett röstmeddelande eller lägger på eller tills den sista destinationen i gruppen har ringts upp. Om gruppen innehåller en SMS- eller SMTP-destination skickar Connection ett textmeddelande till enheten.

Om en destination inte besvaras uppmanar Connection den som ringer att trycka på 1 för att fortsätta vänta medan Connection försöker med nästa destination, eller att trycka på 2 för att lämna ett röstmeddelande. Connection låter det angivna antalet ringsignaler gå fram i väntan på att samtalet ska besvaras. Du anger antalet i fältet Vänta antal ringsignaler när du skapar en destination. Om du inte har angett antal signaler väntar Connection fyra signaler. Du kan när som helst ändra inställningen efter att du har skapat destinationen.

När Connection får slut på destinationer skickas samtalet till ditt standardtelefonnummer eller till huvudanknytningen i destinationsgruppen som vanligen är din huvudanknytning.

Relaterade ämnen

[Skapa destinationsgrupper](#), på sidan 11

Skapa destinationsgrupper

Du kan lägga till alla dina destinationer i en destinationsgrupp. Du kan även lägga till en destination i mer än en destinationsgrupp. En destinationsgrupp måste innehålla minst ett telefonnummer.

Ordningen på destinationerna i en grupp är viktig eftersom Cisco Unity Connection ringer destinationerna i tur och ordning. Vartefter du lägger till destinationer i en grupp kan du behöva sortera om listan.

Arbetsordning

- Steg 1** Klicka på **Visa destinationsgrupper** på menyn Destinationer i webbverktyget Samtalsöverföringsregler.
- Steg 2** Klicka på ikonen **Ny destinationsgrupp** nedanför menyfältet på sidan Destinationsgrupper.
- Steg 3** Ange ett namn på gruppen på sidan Destinationsgrupp.
- Steg 4** Välj **Spara**.
- Steg 5** Klicka på **Lägg till destinationer** på sidan Destinationsgrupp.
- Steg 6** Markera kryssrutan bredvid destinationen du vill lägga till i gruppen på sidan Lägg till destinationer. Du kan markera flera kryssrutor om du vill lägga till flera destinationer samtidigt.
- Steg 7** Välj **Lägg till destinationer**.
- Steg 8** Ange en siffra i prioritetskolumnen på sidan Destinationsgrupp när du vill ange i vilken ordning Connection ska ringa upp destinationerna i gruppen. (Om du t.ex. vill att din mobiltelefon ska ringas upp först och hemtelefonen sedan anger du 1 för mobilen och 2 för hemtelefonen.)
- Steg 9** Välj **Spara**.

Relaterade ämnen

[Om destinationsgrupper](#), på sidan 10

Ändra destinationsgrupper

Du kan ändra namnet på en grupp, lägga till och ta bort destinationer i gruppen och ändra destinationernas prioritetsordning i gruppen.

Arbetsordning

- Steg 1** Klicka på **Visa destinationsgrupper** på menyn Destinationer i webbverktyget Samtalsöverföringsregler.
 - Steg 2** Klicka på namnet på gruppen på sidan Destinationsgrupper.
 - Steg 3** Ändra namnet på gruppen eller ändra destinationernas prioritetsordning i gruppen på sidan Destinationsgrupp.
 - Steg 4** Klicka på **Lägg till destinationer** om du vill lägga till en destination i gruppen. Om du vill ta bort en destination från gruppen, markerar du kryssrutan bredvid destinationsnamnet och klickar på **Ta bort markerade**.
 - Steg 5** Välj **Spara**.
-

Ta bort destinationer från destinationsgrupper

Det går inte att ta bort den sista telefondestinationen från en destinationsgrupp om det innebär att gruppen bara kommer att innehålla SMS- och SMTP-destinationer.

Arbetsordning

- Steg 1** Klicka på **Visa destinationsgrupper** på menyn Destinationer i webbverktyget Samtalsöverföringsregler.
 - Steg 2** Klicka på namnet på gruppen på sidan Destinationsgrupper.
 - Steg 3** Markera kryssrutan bredvid destinationen du vill ta bort på sidan Destinationsgrupp. Du kan markera flera kryssrutor om du vill ta bort flera destinationer samtidigt.
 - Steg 4** Välj **Ta bort markerade**.
-

Ta bort destinationsgrupper

Det går inte att ta bort en destinationsgrupp om den ingår i en regel. Ta bort destinationsgruppen från regeln innan du tar bort gruppen.

Arbetsordning

- Steg 1** Klicka på **Visa destinationsgrupper** på menyn Destinationer i webbverktyget Samtalsöverföringsregler.
- Steg 2** Markera kryssrutan bredvid gruppen du vill ta bort på sidan Destinationsgrupper. Du kan markera flera kryssrutor om du vill ta bort flera grupper samtidigt.

Steg 3 Klicka på ikonen **Ta bort markerade rader** nedanför menyraden.

Relaterade ämnen

[Ändra regler](#), på sidan 19



KAPITEL 4

Administrera regeluppsättningar och regler

- Om regeluppsättningar och regler, på sidan 15
- Åtgärdslista för att skapa en regeluppsättning, på sidan 16
- Skapa regeluppsättningar, på sidan 16
- Lägga till regler i regeluppsättningar, på sidan 17
- Ändra regler, på sidan 19
- Sortera om regler i regeluppsättningar, på sidan 20
- Testa regeluppsättningar, på sidan 20
- Ta bort regeluppsättningar, på sidan 22
- Aktivera och inaktivera regeluppsättningar, på sidan 22
- Ange att de grundläggande överföringsreglerna ska använda samtalsöverföringsreglerna, på sidan 23

Om regeluppsättningar och regler

Regler för samtalsöverföring gör att du kan bestämma hur och när du ska ta emot samtal. Med hjälp av webbverktyget Samtalsöverföringsregler kan du skapa regler för överföring och granskning av samtal på grundval av identifiering av uppringaren, tiden på dagen och mötesschemat. Du kan också ange att Cisco Unity Connection ska överföra vissa samtal till en destination eller destinationsgrupp.

Du kan ändra reglerna så ofta du vill. Om du t.ex. har skapat en regel som skickar alla samtal från en medarbetare till din mobil kan du ändra regeln så att den skickar alla samtal utom samtal från medarbetaren till din mobil.

Regler kan vara generella, t.ex. ”Skicka alla samtal till röstbrevlådan”. De kan också vara specifika, t.ex. ”Skicka samtal från Johanna Svensson till min mobil om hon ringer mellan 9:00 och 10:00 och förhandsgranska samtalet”.

En regeluppsättning är en grupp med en eller flera regler som går att aktivera för vissa dagar eller perioder enligt ditt schema. När datumet eller dagen i en regel infaller, aktiverar Connection regeluppsättningen och börjar använda den för att bearbeta samtal. Connection prioriterar en regeluppsättning som aktiverats för en datumperiod framför en uppsättning som aktiverats för en eller flera veckodagar.

När det kommer ett inkommande samtal använder Connection den första regeln i uppsättningen som kan matchas med villkoren för samtalet. Därför är ordningen på reglerna i uppsättningen viktig. I allmänhet ska du sortera reglerna från den mest specifika regeln till den minst specifika.

Information om hur du skapar en fungerande regeluppsättning finns i [Åtgärdslista för att skapa en regeluppsättning, på sidan 16](#).

Åtgärdslista för att skapa en regeluppsättning

För att skapa en fungerande regeluppsättning utför du följande åtgärder i den ordning de anges.

1. Skapa de personliga kontakterna, kontaktgrupperna, personliga destinationerna och destinationsgrupperna du vill använda i reglerna. Se relevanta avsnitt:
 - "Hantera kontakter" i *Användarhandbok för webbverktyget Cisco Unity Connection Messaging Assistant* på https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/connection/14/user/guide/assistant/b_14cucugasst.html.
 - Skapa kontaktgrupper, på sidan 4
 - Skapa personliga destinationer, på sidan 8
 - Skapa destinationsgrupper, på sidan 11
2. Skapa en regeluppsättning. Se [Skapa regeluppsättningar](#), på sidan 16 .
3. Lägga till regler i regeluppsättningen. Se [Lägga till regler i regeluppsättningar](#), på sidan 17 .
4. Ordna reglerna i rätt ordning. Se [Sortera om regler i regeluppsättningar](#), på sidan 20 .
5. Om du vill att Connection ska ringa din anknäring innan överföringsreglerna tillämpas, markerar du kryssrutan på sidan Inställningar > Regelinställningar i webbverktyget Samtalsöverföringsregler. Se [Ändra inställningar för regelbearbetning](#), på sidan 25 .
6. Testa eventuellt regeluppsättningen. Se [Testa regeluppsättningar](#), på sidan 20 .
7. Ändra eventuellt reglerna. Se [Ändra regler](#), på sidan 19 .
8. Aktivera regeluppsättningen. Se [Aktivera och inaktivera regeluppsättningar](#), på sidan 22 .
9. Konfigurera de grundläggande överföringsreglerna på så sätt att samtalsöverföringsreglerna används. Se [Ange att de grundläggande överföringsreglerna ska använda samtalsöverföringsreglerna](#), på sidan 23 .

Relaterade ämnen

[Om regeluppsättningar och regler](#), på sidan 15

Skapa regeluppsättningar

Arbetsordning

-
- Steg 1** Klicka på **Visa regeluppsättningar för samtalsöverföring** på menyn Regler i webbverktyget Samtalsöverföringsregler.
- Steg 2** Klicka på ikonen **Ny regeluppsättning** nedanför menyfältet på sidan Regeluppsättningar för överföring av samtal.
- Steg 3** Ange ett namn på regeluppsättningen på sidan Regeluppsättning. Välj ett beskrivande namn som är lätt att komma ihåg. (En regeluppsättning med namnet Arbetsvecka kan t.ex. gälla måndag till fredag, medan regeluppsättningen Afrikaresa kan vara aktiv så länge resan varar.)

- Steg 4** På mediaspelaren väljer du **Spela in** och spelar in namnet på regeluppsättningen.
Cisco Unity Connection spelar upp detta namn för att identifiera regeluppsättningen när du tillgår regeluppsättningar via telefon.
- Steg 5** Klicka på **Stopp** när du är klar med inspelningen.
- Steg 6** Välj **Spara**.

Relaterade ämnen

[Lägga till regler i regeluppsättningar](#), på sidan 17

Lägga till regler i regeluppsättningar

När du har skapat en regeluppsättning lägger du till en eller flera regler.



Försiktighet Du måste skapa kontakterna, kontaktgrupperna, de personliga destinationerna och destinationsgrupperna du vill använda i reglerna innan du lägger till reglerna. Om objekten inte finns går det inte att ställa in reglerna.

Arbetsordning

- Steg 1** Klicka på **Visa regeluppsättningar för samtalsöverföring** på menyn Regler i webbverktyget Samtalsöverföringsregler.
- Steg 2** Klicka på regeluppsättningen du vill lägga till regler i på sidan Regeluppsättningar för överföring av samtal.
- Steg 3** Klicka på **Lägg till regel** i avsnittet Överföringsregler på sidan Regeluppsättning.
- Steg 4** Fyll i informationen i avsnittet Om samtalet är på sidan Regel. Informationen ska användas i Connection när samtalen eller kontakterna identifieras. Du måste välja minst en destination, destinationsgrupp eller röstbrevlåda som samtalet ska överföras till. Ta hjälp av följande tabell för att bestämma värdena i fälten.

Fält	Faktorer
Från	Använd fältet tillsammans med fälten Kontakt(er), Kontaktgrupp, Telefonnummer och/eller Samtalskälla när du anger villkor för kontaktidentiteten i regeln. Markera kryssrutan Från och klicka på Från eller Inte från i listan.
Kontakt(er)	Använd fältet när du lägger till kontakter i en regel. a. Markera kryssrutan Kontakt(er) och klicka sedan på Lägg till kontakter . b. Klicka på en lämplig flik på sidan Sök kontakter, beroende på om du vill söka i listan över användare i Connection-katalogen eller i din kontaktlista. Du kan söka efter både användare och kontakter som definierats av administratören i Connection-katalogen. Kontakter som definierats av administratören anges med en asterisk (*) bredvid namnet i sökresultatet. c. Ange ett namn eller en del av ett namn och klicka på Sök . d. Markera kryssrutan bredvid kontakten du vill lägga till i regeln. Du kan markera flera kryssrutor om du vill lägga till flera kontakter samtidigt.

Fält	Faktorer
	<p>e. Klicka på Lägg till användare eller Lägg till kontakter.</p> <p>f. Ta bort en kontakt från regeln genom att markera namnet och klicka på Ta bort markerade.</p>
Kontaktgrupp	<p>Använd fältet när du lägger till en kontaktgrupp i en regel.</p> <p>Markera kryssrutan Kontaktgrupp och klicka sedan på en grupp i listan. (Observera att du måste skapa kontaktgruppen innan du kan använda den i en regel.)</p>
Telefonnummer	<p>Använd fältet när du lägger till ett telefonnummer i en regel.</p> <p>Markera kryssrutan Telefonnummer och ange numret som Connection ska associera med kontakten. Connection bearbetar bara regeln om telefonnumret för ett inkommande samtal överensstämmer exakt med numret du anger i fältet. Du kan använda jokertecknen X och * för att matcha mer än ett telefonnummer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tecknet X motsvarar en ensam siffra från 0 till 9. Till exempel motsvarar mönstret 9XXX det intervall med telefonnummer som går från 9000 till och med 9999. • En asterisk (*) matchar ett obestämt antal siffror. Mönstret 5556304* matchar till exempel telefonnumren 5556304, 55563040, 55563041, 5556304100 och så vidare.
Samtalskälla	<p>Använd fältet när du inkluderar eller utesluter kontakter på grundval av om kontakten kan identifieras i Connection som ett känt nummer (Connection-användare, personlig kontakt eller kontakt som definierats av Connection-administratör) eller som ett okänt telefonnummer (en extern kontakt).</p> <p>Markera kryssrutan Samtalskälla och klicka på Känt nummer eller Okänt nummer.</p>
Mottaget mellan	<p>Använd fältet när du anger under vilken period som Connection ska använda regeln till de inkommande samtalen.</p> <p>Markera kryssrutan Mottaget mellan och klicka på Mottaget mellan eller Ej mottaget mellan i listan. Välj perioden i timme- och minutlistorna.</p>
Jag sitter i möte	<p>Använd fältet när du vill att Connection ska använda kalendern i Microsoft Outlook för att avgöra om du är på möte när regeln används till inkommande samtal. Connection bedömer att du är på möte när din mötestid i Outlook har schemalagts som Upptagen. Tider som markeras med Preliminärt, Ledig eller Frånvarande ignoreras i Connection.</p> <p>Markera kryssrutan Jag sitter i möte och klicka på Jag sitter i möte eller Jag sitter inte i möte i listan.</p> <p>OBS! Denna funktion finns inte i alla system. Fråga Connection-administratören om du har tillgång till den.</p>

Steg 5

Fyll i informationen i avsnittet Överför samtalet till. Informationen ska användas i Connection när samtalen överförs. Du måste ange antingen en destination, destinationsgrupp eller röstbrevlåda för att en regel ska vara giltig. Ta hjälp av följande tabell för att bestämma värdena i fälten.

Fält	Faktorer
Destination	Använd fältet när du vill att Connection ska överföra samtalen till destinationen du anger.

Fält	Faktorer
	Klicka på Destination och sedan på destinationsnamnet i listan. OBS! SMS- och SMTP-destinationer visas inte i listan Destination. För att kunna användas i en regel måste meddelandeenheterna ingå i en grupp med minst ett telefonnummer.
Destinationsgrupp	Använd fältet när du vill att Connection ska överföra samtalen till destinationen du anger. Klicka på Destinationsgrupp och sedan på ett gruppnamn i listan.
Röstbrevlåda	Använd fältet när du vill att Connection ska överföra samtalen direkt till din röstbrevlåda. Klicka på Röstmeddelanden .
Förhandsgranska samtalet	Använd fältet när du vill att Connection ska granska de inkommande samtalen som regeln används till. Markera kryssrutan Förhandsgranska samtalet . OBS! Detta alternativ är tillgängligt endast om din administratör för Connection har aktiverat förhandsgranskning för dig och förhandsgranskningsalternativ är angivna på sidan Alternativ för samtalskö och förhandsgranskning i webbverktyget Meddelandeassistent. Om ett inkommande samtal inte överensstämmer med någon av de regler som du definierat, överförs samtalet till din primära anknötning med hjälp av något av de alternativ för förhandsgranskning som är aktiverade. Om du inte vill att sådana samtal ska förhandsgranskas, skapar du en regel med jokertecken som överensstämmer med alla samtal, placerar regeln sist i regeluppsättningen och avmarkerar kryssrutan Förhandsgranska samtalet .

- Steg 6** Klicka på **Uppdatera förhandsgranskning** i avsnittet Förhandsgranskning. Då visas en textversion av regeln. Kontrollera att regeln är korrekt innan du lägger till den i uppsättningen.
- Steg 7** Klicka på **Spara** när du vill lägga till regeln i regeluppsättningen.
- Steg 8** Upprepa Steg 1 till 7 för eventuella ytterligare regler som du lägger till i uppsättningen.

Ändra regler

Arbetsordning

- Steg 1** Klicka på **Visa regeluppsättningar för samtalsöverföring** på menyn Regler i webbverktyget Samtalsöverföringsregler.
- Steg 2** Klicka på regeluppsättningen som innehåller regeln du vill ändra på sidan Regeluppsättningar för överföring av samtal.
- Steg 3** Klicka på regeln i listan Överföringsregler på sidan Regeluppsättning.
- Steg 4** Gör ändringarna på sidan Regel.

Ta hjälp av tabellerna i [Lägga till regler i regeluppsättningar, på sidan 17](#) för att bestämma värdena i fälten.

- Steg 5** Klicka på **Uppdatera förhandsgranskning** i avsnittet Förhandsgranskning. Då visas en textversion av regeln. Kontrollera att du har gjort ändringarna korrekt.
- Steg 6** Välj **Spara**.

Relaterade ämnen

[Ändra inställningar för regelbearbetning](#), på sidan 25

Sortera om regler i regeluppsättningar

Ordningen på reglerna i en regeluppsättning är viktig eftersom Cisco Unity Connection bearbetar reglerna i tur och ordning. Det är bara den första regeln som matchar det inkommande samtalet som används.

Om en regeluppsättning innehåller fler än en regel sorterar du reglerna från den mest specifika till den minst specifika för att vara säker på att Connection använder en så specifik regel som möjligt till samtalet.



- Tips** Om du bara vill ändra prioriteten för en regel i en uppsättning ändrar du regeln i listan Överföringsregler på sidan Regeluppsättning och sedan klickar du på Uppdatera prioritet. Prioriteterna för övriga regler i uppsättning ändras därefter.
-

Arbetsordning

- Steg 1** Klicka på **Visa regeluppsättningar för samtalsöverföring** på menyn Regler i webbverktyget Samtalsöverföringsregler.
- Steg 2** Klicka på regeluppsättningen på sidan Regeluppsättningar för överföring av samtal.
- Steg 3** Ange en siffra i prioritetskolumnen på sidan Regeluppsättning när du vill ange i vilken ordning Connection ska bearbeta reglerna i uppsättningen. (Om du t.ex. vill att regeln "Skicka alla samtal till röstbrevlådan" ska bearbetas först anger du 1. Vill du att "Skicka samtal från Johanna Svensson till mobilen" ska bearbetas i andra hand anger du 2.)
- Steg 4** Klicka på **Uppdatera prioritet**. Reglerna ordnas enligt prioriteterna och sparas.
-

Testa regeluppsättningar

Använd verktyget Test av samtalsöverföringsregler när du vill veta hur inkommande samtal kommer att överföras av Cisco Unity Connection på grundval av regler i en uppsättning. Du kan testa en regeluppsättning för att t.ex. kontrollera att uppsättningen används till en viss kontakt eller för ett inkommande samtal en viss tid på dagen.

Testverktyget är också praktiskt när du vill diagnostisera problem med samtalsöverföringen. Om t.ex. ett samtal inte överfördes som förväntat anger du namnet på kontakten och tiden på dagen när samtalet gjordes. Då kan du med hjälp av testverktyget ta reda på vilken del av regeluppsättningen som Connection använder till det inkommande samtalet.

För att kunna testa en regel med testverktyget måste uppsättningen som innehåller regeln du testar vara aktiv.



OBS! Kontakta Connection-administratören om det inte går att diagnostisera vidarekopplingsproblemen med hjälp av testverktyget för samtalsöverföringsregler.

Arbetsordning

Steg 1 Klicka på **Test av samtalsöverföringsregler** på menyn Verktyg i webbverktyget Samtalsöverföringsregler.

Steg 2 Ange eller välj testvillkoren på sidan Test av samtalsöverföringsregler:

- Kontaktens namn eller telefonnummer. Om du testar för en känd användare (en användare i Connection-katalogen eller en personlig kontakt) klickar du på **Markera kontakter** för att lägga till användaren i regeltestverktyget.
- Tidpunkt.
- Datum.
- År.
- Om du är på möte.

Du måste ange ett datum för att få korrekt resultat med testverktyget. Om du inte anger ett datum används dagens datum.

Du kan kombinera villkoren på olika sätt. Du kan till exempel ange kontakt, tid, datum och år, eller bara ange tid på dagen och datum.

Steg 3 Klicka på **Testa**.

Om en aktiv regel används till samtalsvillkoren du har angett visar Connection regeln.

Om ingen aktiv regel används till samtalsvillkoren du har angett, visar Connection ett meddelande som förklarar att inga överensstämmande regler hittades.

Tips När du felsöker överföringarna med hjälp av testverktyget börjar du med breda villkor. Ange t.ex. ett namn och datum. Om regeln stämmer med de breda villkoren avgränsar du villkoren stegvis för att så småningom komma fram till orsaken till felet.

Relaterade ämnen

[Aktivera och inaktivera regeluppsättningar](#), på sidan 22

Ta bort regeluppsättningar

Arbetsordning

-
- Steg 1** Klicka på **Visa regeluppsättningar för samtalsöverföring** på menyn Regler i webbverktyget Samtalsöverföringsregler.
- Steg 2** Markera kryssrutan bredvid regeluppsättningen du vill ta bort på sidan Regeluppsättningar för överföring av samtal.
- Steg 3** Klicka på ikonen **Ta bort markerade rader** nedanför menyraden.
Om regeluppsättningen är aktiv visas ett felmeddelande om att uppsättningen inte går att ta bort.
- Steg 4** Klicka på **OK** när du vill ta bort uppsättningen.
-

Aktivera och inaktivera regeluppsättningar

Att aktivera en regeluppsättning innebär att du ställer in dagar eller datumperiod då regeln ska vara aktiv. Schemat används sedan när Cisco Unity Connection tillämpar regler på dina inkommande telefonsamtal. Du kan schemalägga den aktiva perioden i förväg i webbverktyget Samtalsöverföringsregler.

Att inaktivera en regeluppsättning betyder att du gör det omöjligt för den att vara aktiv.

Det går att ha mer än en aktiv regeluppsättning åt gången i Connection. När mer än en uppsättning är aktiv gäller uppsättningar för datumperioder framför uppsättningar för veckodagar. När datumen inte längre är aktuella används uppsättningarna för veckodagar. Det går inte att ha flera aktiva uppsättningar på samma datum.

Arbetsordning

-
- Steg 1** Klicka på **Aktivera regeluppsättningar** på menyn Regler i webbverktyget Samtalsöverföringsregler.
- Steg 2** Så här aktiverar du en regeluppsättning för en datumperiod:
- Klicka på regeluppsättningen du vill aktivera i listan Regeluppsättning i avsnittet Datumintervall på sidan Aktivera regeluppsättningar. Kryssrutan i kolumnen Aktiverad markeras automatiskt.
 - Ange datumen i kolumnerna Startdatum och Slutdatum.
 - Om du vill lägga till en ny rad klickar du på **Lägg till datumintervall**, och upprepar sedan Steg a och Steg b för att ange datumintervallet för ytterligare regeluppsättningar.

Du kan schemalägga flera datumperioder i förväg. Till exempel:

- Regeluppsättningen Semester: 1 till 8 mars
- Regeluppsättningen Affärsresa: 9 till 11 mars
- Regeluppsättningen Arbetsvecka: 12 till 31 mars

Det är bara regeluppsättningen för perioden som innefattar det aktuella datumet som är aktiv.

d) Välj **Spara**.

Steg 3 Så här aktiverar du en regeluppsättning för veckodagar:

a) Klicka på regeluppsättningen du vill aktivera i listan Regeluppsättning i avsnittet Dagar i veckan på sidan Aktivera regeluppsättningar. Kryssrutan i kolumnen Aktiverad markeras automatiskt.

Du kan ange en regeluppsättning för en eller flera veckodagar (t.ex. varje tisdag, varje vardag eller varje helg), eller välja Dagligen om du vill att regeluppsättningen ska användas alla dagar i veckan.

b) Välj **Spara**.

Steg 4 Så här inaktiverar du en regeluppsättning:

a) Avmarkera kryssrutan i kolumnen Aktiverad på sidan Aktivera regeluppsättningar.

Du kan också klicka på Ingen i listan **Regeluppsättning**.

b) Välj **Spara**.

Relaterade ämnen

[Ange att de grundläggande överföringsreglerna ska använda samtalsöverföringsreglerna](#), på sidan 23

Ange att de grundläggande överföringsreglerna ska använda samtalsöverföringsreglerna

Samtalsöverföringsreglerna används bara om den aktiva grundläggande regeln – standardregeln, alternativregeln eller den stängda överföringsregeln – använder överföringsreglerna i stället för de grundläggande inställningarna. När du har skapat och aktiverat överföringsregeluppsättningarna måste du ange att de grundläggande överföringsreglerna ska använda uppsättningarna.



OBS! Ta hjälp av webbverktyget Messaging Assistant när du utför följande procedur (inte webbverktyget Samtalsöverföringsregler).

Arbetsordning

Steg 1 Klicka på **Samtalsöverföring och förhandsgranskning** på menyn Inställningar i webbverktyget Messaging Assistant.

Steg 2 Välj den grundläggande överföringsregeln i tabellen Överföringsregler som ska använda samtalsöverföringsreglerna.

Steg 3 Klicka på **Använd samtalsöverföringsregler** i fältet "När den grundläggande överföringsregeln är aktiv".

Steg 4 Välj **Spara**.

Steg 5 Upprepa Steg 1 till 4 för varje ytterligare grundläggande överföringsregel som ska använda samtalsöverföringsreglerna.

Ange att de grundläggande överföringsreglerna ska använda samtalsöverföringsreglerna



KAPITEL 5

Ändra inställningar

- [Ändra inställningar för regelbearbetning, på sidan 25](#)
- [Ändra inställningar för samtalskö och förhandsgranskning, på sidan 26](#)

Ändra inställningar för regelbearbetning

Du kan aktivera och inaktivera bearbetningen av samtalsöverföringsreglerna. Du kan också välja om du vill att Cisco Unity Connection alltid först ska ringa den uppringda anknypningen innan några aktiva regler bearbetas.

Om du väljer att Connection inte ska ringa den uppringda anknypningen först, fungerar direkta och överförda samtal annorlunda:

Direktsamtal	Samtal direkt till anknypningen. Om samtalet inte besvaras dirigeras det till Connection där samtalsöverföringsreglerna används.
Överförda samtal	Samtal som dirigeras via Connection och där samtalsöverföringsreglerna används utan att anknypningen rings upp.

Direktsamtal är samtal där uppringaren har slagit din anknypning – t.ex. när en annan Connection-användare ringer din anknypning eller när en person utifrån ringer ditt direktnummer. Överförda samtal är samtal som dirigeras till dig från Connection-systemet från t.ex. kontakter som använder katalogen för att nå dig.

Arbetsordning

- Steg 1** Klicka på **Regelinställningar** på menyn Inställningar i webbverktyget Samtalsöverföringsregler.
- Steg 2** Markera en av följande kryssrutor:

Alternativ	Beskrivning
Stäng av all bearbetning av överföringsregler för personliga samtal	När du markerar kryssrutan inaktiveras alla regeluppsättningar och de används inte när Connection bearbetar inkommande samtal. Inkommande samtal dirigeras till den uppringda anknypningen. OBS! De befintliga regeluppsättningarna tas inte bort när de inaktiveras.

Alternativ	Beskrivning
Ring alltid huvudanknytningen innan överföringsreglerna för personliga samtal används	<p>När du markerar kryssrutan ringer Connection huvudanknytningen först innan regeluppsättningarna används, oavsett om det inkommande samtalet är ett direktsamtal eller överfört samtal.</p> <p>Tips Om telefonen är vidarekopplad markerar du kryssrutan när du vill att överföringen ska fungera på samma sätt oavsett om ett samtal är ett direktsamtal eller om numret rings via Connection. Din huvudanknytning rings alltid upp innan Connection försöker hitta dig på de andra destinationerna.</p> <p>Om du inte vill att huvudanknytningen ska ringas upp avmarkerar du kryssrutan och vidarekopplar telefonen till Cisco Unity Connection.</p>

Steg 3 Välj **Spara**.**Relaterade ämnen**

[Ändra regler](#), på sidan 19

Ändra inställningar för samtalskö och förhandsgranskning

När en regel för samtalsöverföring konfigureras att överföra samtal till din huvudanknytning, kan du ange hur du vill att Cisco Unity Connection ska hantera samtal när telefonen är upptagen.

Om Connection-administratören har aktiverat alternativen för förhandsgranskning åt dig, kan du dessutom välja att låta Cisco Unity Connection förhandsgranska samtal. Connection kan fråga efter namnet på den som ringer och spela upp namnet för dig innan samtalet kopplas. Systemet kan också tala om för dig när samtalet kopplas eller låta dig välja om du ska ta emot samtalet eller om det ska skickas till röstmeddelandefunktionen så att den som ringer kan lämna ett meddelande. För varje regel för samtalsöverföring kan du ange om samtal som uppfyller regelvillkoren ska förhandsgranskas eller inte.



Tips Om ett inkommande samtal inte överensstämmer med någon av de regler som du definierat, överförs samtalet till din primära anknytning med hjälp av något av de alternativ för förhandsgranskning som är aktiverade. Om du inte vill att sådana samtal ska förhandsgranskas, skapar du en regel med jokertecken som överensstämmer med alla samtal och placerar regeln sist i regeluppsättningen.

Arbetsordning

Steg 1 Klicka på **Samtalskö och förhandsgranskning** på menyn **Inställningar** i webbverktyget **Samtalsöverföringsregler**.

Steg 2 Om du vill ändra inställningarna för samtalskö, väljer du hur du vill att Connection ska hantera samtal när din anknytning är upptagen i listan **Om min anknytning är upptagen**:

Alternativ	Beskrivning
Vidarebefordra de som ringer till röstmeddelandefunktionen	Connection spelar upp din hälsningsfras och sedan kan den som ringer lämna ett meddelande.
Placera de som ringer upp i kö utan att fråga	Connection placerar den som ringer i kö, och erbjuder inte möjligheten att lämna ett meddelande.
Be de som ringer upp att vänta	Connection ger den som ringer upp möjligheten att vänta eller lämna ett meddelande.

Steg 3 Om du vill ändra inställningarna för förhandsgranskning markerar du en eller flera kryssrutor i under Förhandsgranska samtal:

Alternativ	Beskrivning
Tala om när samtalet ansluts	Connection talar om när det kopplar samtalet.
Tala om vem samtalet är till	Connection spelar upp namnet som är kopplat till den uppringda anknytningen. Använd den här inställningen om ni är två eller flera som delar på en telefon.
Fråga om jag vill ta emot samtalet	Connection frågar om du vill ta emot samtalet eller om den som ringer ska lämna ett meddelande.
Fråga efter kontaktens namn	Connection spelar in namnet på den som ringer upp och spelar upp det för dig innan samtalet kopplas.

Tänk på följande:

- Om du vill kunna avböja samtal till någon du delar telefon med ska du markera både kryssrutan **Tala om vem samtalet är till** och **Fråga om jag vill ta emot samtalet**.
- Om du vill kunna godkänna eller avböja ett samtal utifrån vem som ringer ska du markera både kryssrutan **Fråga om jag vill ta emot samtalet** och **Fråga efter kontaktens namn**.

När du godkänner kopplar Connection samtalet. När du avböjer överför Connection samtalet till röstmeddelandefunktionen.

Steg 4 Välj **Spara**.



INDEX

- A**
- aktivera [22–23](#)
 - regeluppsättningar för datumperioder [22](#)
 - regeluppsättningar för veckodagar [23](#)
 - regeluppsättningar, om [22](#)
 - ange att de grundläggande överföringsreglerna ska använda samtalsöverföringsreglerna [23](#)
- D**
- destinationer [7–10](#)
 - HTML [8](#)
 - om [7](#)
 - SMS [7](#)
 - SMTP [8](#)
 - telefon [7](#)
 - ändra Upptäckt av slinga aktiverad – inställning för telefondestinationer [10](#)
 - ändra Vänta antal ringsignaler för telefon [9](#)
 - Se även [personliga destinationer](#)
 - destinationsgrupper [10–12](#)
 - om [10](#)
 - skapa [11](#)
 - ta bort [12](#)
 - ta bort destinationer från [12](#)
 - ändra [12](#)
 - direktsamtal, om [25](#)
- F**
- förhandsgranskning av samtal [26](#)
 - inställningar, ändra [26](#)
- G**
- grundläggande överföringsreglerna, använda samtalsöverföringsreglerna [23](#)
- H**
- Hjälp, öppna i webbverktyget Samtalsöverföringsregler [2](#)
 - HTML-destinationer [8](#)
- I**
- inaktivera [22–23](#)
 - regeluppsättningar [23](#)
 - regeluppsättningar, om [22](#)
 - indirekta samtal, om [25](#)
 - inkommande samtal, hanterade med regler för samtalsöverföring [15](#)
 - inställningar för regelbearbetning, ändra [25](#)
 - inställningar för samtalskö, ändra [26](#)
- K**
- kontakter [4–5](#)
 - lägga till i kontaktgrupper [4](#)
 - ta bort från kontaktgrupper [5](#)
 - kontaktgrupper [3–5](#)
 - lägga till kontakter i [4](#)
 - om [3](#)
 - skapa [4](#)
 - ta bort [5](#)
 - ta bort kontakter [5](#)
 - ändra namn på [5](#)
- L**
- lägga till [4, 17](#)
 - kontakter i kontaktgrupper [4](#)
 - regler i regeluppsättningar [17](#)
- N**
- namn, ändra kontaktgrupp [5](#)
- P**
- personliga destinationer [7–9](#)
 - skapa [8](#)
 - ta bort [9](#)
 - telefon [7](#)
 - ändra [9](#)
 - Se även [destinationer](#)

R

- regeluppsättningar [15–17, 20, 22–23](#)
 - aktivera för datumperioder [22](#)
 - aktivera för veckodagar [23](#)
 - inaktivera [23](#)
 - lägga till regler [17](#)
 - om [15](#)
 - skapa [16](#)
 - sortera om regler [20](#)
 - ta bort [22](#)
 - testa [20](#)
 - uppgifter vid inställning [16](#)
- regler [15, 19–20](#)
 - om [15](#)
 - sortera om i regeluppsättningar [20](#)
 - ändra [19](#)
- regler för samtalsöverföring [15, 17, 23](#)
 - ange att de grundläggande överföringsreglerna ska använda [23](#)
 - lägga till i regeluppsättningar [17](#)
 - om [15](#)

S

- samtal [25](#)
 - direkt, om [25](#)
 - indirekt, om [25](#)
- samtalsöverföring [26](#)
 - ändra inställningar för förhandsgranskning av samtal [26](#)
 - ändra inställningar för samtalskö [26](#)
- Samtalsöverföringsregler – webbverktyg [1](#)
 - om [1](#)
- skapa [4, 8, 11, 16](#)
 - destinationsgrupper [11](#)
 - kontaktgrupper [4](#)
 - personliga destinationer [8](#)
 - regeluppsättningar [16](#)
- SMS-destinationer [7](#)
- SMTP-destinationer [8](#)
- sortera om regler i regeluppsättningar [20](#)

T

- ta bort [5, 9, 12, 22](#)
 - destinationsgrupper [12](#)

ta bort (*fortsättning*)

- kontakter i kontaktgrupper [5](#)
- kontaktgrupper [5](#)
- personliga destinationer [9](#)
- regeluppsättningar [22](#)
- ta bort:destinationer från destinationsgrupper [12](#)
- telefondestinationer [7](#)
- testa regeluppsättningar [20](#)

U

- Upptäckt av slinga aktiverad – inställning, ändra för telefondestinationer [10](#)

V

- vänta antal ringsignaler, ändra för telefondestinationer [9](#)

W

- webbverktyget Samtalsöverföringsregler [2](#)
 - öppna [2](#)

Ä

- ändra [5, 9–10, 12, 19, 25–26](#)
 - destinationsgrupper [12](#)
 - inställningar för förhandsgranskning av samtal [26](#)
 - inställningar för regelbearbetning [25](#)
 - inställningar för samtalskö [26](#)
 - namn på kontaktgrupper [5](#)
 - personliga destinationer [9](#)
 - regler [19](#)
 - Upptäckt av slinga aktiverad – inställning för telefondestinationer [10](#)
 - Vänta antal ringsignaler för telefondestinationer [9](#)

Ö

- öppna [2](#)
 - Hjälp för webbverktyget Samtalsöverföringsregler [2](#)
 - webbverktyget Samtalsöverföringsregler [2](#)
- överföringsregler, samtal [1](#)