Identificación de transferencia de llamada incorrecta de Unity Connection

Contenido

[Introducción](#)
[Prerequisites](#)
[Requirements](#)
[Componentes Utilizados](#)
[Problema](#)
[Solución](#)

Introducción

Este documento describe el problema y la solución cuando las llamadas se transfieren a una extensión incorrecta. Proporciona detalles sobre cómo determinar el administrador de llamadas a través de una consulta de base de datos cuando se conoce la extensión llamada.

Prerequisites

Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento de Cisco Unity Connection.

Componentes Utilizados

La información de este documento se basa en Cisco Unity Connection Release 8.X o posterior.

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.

Problema

Se hace difícil determinar el administrador de llamadas, que transfiere la llamada a un número de extensión incorrecto, cuando hay muchos controladores de llamadas. Hay algunos comandos CLI que se pueden ingresar para determinar el administrador de llamadas exacto. Los seguimientos de conversación pueden ser otra opción para determinar los controladores de llamadas. Sin

embargo, esto consume mucho tiempo y esfuerzo.

Los comandos CLI se pueden utilizar cuando los usuarios se quejan de llamadas no deseadas y cuando no sabe qué administrador de llamadas está configurado incorrectamente. Las llamadas se transfieren a un número de extensión o a un grupo de salto en Cisco Unified Communications Manager (CUCM). Si se trata de un cabecera de grupo de salto, verifique si el número de extensión existe en el grupo de línea al que apunta el cabecera de grupo de salto.

Solución

Ingrese este comando para obtener la lista de los controladores de llamadas donde "Transferir a número de contacto alternativo" se establece en un número específico (esto es después de que proporcione la entrada de la persona que llama durante el saludo).

```
run cuc dbquery unitydirdb select displayname
from vw_callhandler
where objectid IN (select callhandlerobjectid fromvw_menuentry
where objectid IN (select menuentryobjectid from vw_alternatecontactnumber
where transfernumber = '21626'))
```

En este ejemplo, el número de transferencia es 21626.

Ingrese este comando para obtener la lista de todos los manejadores de llamadas y usuarios donde "Transferir llamadas a la extensión" bajo "Reglas de transferencia" se establece en un número específico.

```
run cuc dbquery unitydirdb select displayname
from vw_callhandler
where objectid IN (select callhandlerobjectid from vw_transferoption where extension = '1212')
```