

Identificación incorrecta de la transferencia de llamada del Unity Connection

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

Introducción

Este documento describe el problema y la solución cuando las llamadas se transfieren a una extensión incorrecta. Proporciona los detalles en cómo determinar al administrador de llamadas con una interrogación de la base de datos cuando se sabe la extensión llamada.

Prerequisites

Requisitos

Cisco recomienda que usted tiene conocimiento del Cisco Unity Connection.

Componentes Utilizados

La información en este documento se basa en la versión 8.X del Cisco Unity Connection o más adelante.

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

Problema

Llega a ser difícil determinar al administrador de llamadas, que transfiere la llamada a un número de extensión incorrecta, cuando hay muchos administradores de llamadas. Hay algunos

comandos CLI que pueden ser ingresados para determinar al administrador de llamadas exacto. Las trazas de la conversación podían ser otra opción para determinar a los administradores de llamadas. Sin embargo, esto consume mucho tiempo y esfuerzo.

Los comandos CLI pueden ser utilizados cuando los usuarios se quejan por las llamadas indeseadas y cuando usted no sabe configurar a qué administrador de llamadas incorrectamente. Las llamadas se transfieren a un número de interno o a un piloto de la caza en el administrador de las Comunicaciones unificadas de Cisco (CUCM). Si es piloto de la caza, marque si el número de interno existe en la línea grupo a la cual los pilot point de la caza.

Solución

Ingrese este comando para obtener la lista de los administradores de llamadas donde la “transferencia alternar el número del contacto” se fija a un número específico (ésta es después de que usted proporcione al llamante entrado durante el saludo).

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

En este ejemplo el número de la transferencia es 21626.

Ingrese este comando para obtener la lista de todos los administradores de llamadas y usuarios donde las “llamadas de la transferencia a la extensión” bajo “reglas de la transferencia” se fijan a un número específico.

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