

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

Introduction

Ce document décrit le problème et la solution quand des appels sont transférés vers une extension incorrecte. Il fournit des détails sur la façon dont déterminer le gestionnaire d'appel par une interrogation de bases de données quand l'extension appelée est connue.

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco recommande que vous ayez la connaissance du Cisco Unity Connection.

[Composants utilisés](#)

Les informations dans ce document sont basées sur la release 8.X de Cisco Unity Connection ou plus tard.

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

Problème

Il devient difficile de déterminer le gestionnaire d'appel, qui transfère l'appel vers un numéro de poste incorrect, quand il y a beaucoup de gestionnaires d'appel. Il y a quelques commandes CLI qui peuvent être sélectionnées afin de déterminer le gestionnaire précis d'appel. Les suivis de conversation ont pu être une autre option de déterminer les gestionnaires d'appel. Cependant, ceci consomme beaucoup de temps et effort.

Des commandes CLI peuvent être utilisées quand les utilisateurs se plaignent au sujet des appels non désirés et quand vous ne connaissez pas quel gestionnaire d'appel est configuré inexactement. Les appels sont transférés vers un numéro de poste ou vers un pilote de recherche

sur Cisco Unified Communications Manager (CUCM). Si c'est un pilote de recherche, vérifiez si le numéro de poste existe dans la ligne groupe laquelle le pilote de recherche indique.

Solution

Sélectionnez cette commande afin d'obtenir la liste des gestionnaires d'appel où le « transfert au numéro de contact secondaire » est placé à un nombre spécifique (c'est après que vous fournissiez l'appelant entré pendant le message d'accueil).

```
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'))
```

Dans cet exemple le nombre de transfert est 21626.

Sélectionnez cette commande afin d'obtenir la liste de tous les gestionnaires et utilisateurs d'appel où des « appels de transfert à l'extension » selon des « règles de transfert » est placés à un nombre spécifique.

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