Identification de transfert d'appel incorrect Unity Connection

Contenu

[Introduction](#)
[Conditions préalables](#)
[Conditions requises](#)
[Components Used](#)
[Problème](#)
[Solution](#)

Introduction

Ce document décrit le problème et la solution lorsque des appels sont transférés vers un poste incorrect. Il fournit des détails sur la façon de déterminer le gestionnaire d'appels via une requête de base de données lorsque le poste appelé est connu.

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de connaître Cisco Unity Connection.

Components Used

Les informations de ce document sont basées sur Cisco Unity Connection version 8.X ou ultérieure.

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.

Problème

Il devient difficile de déterminer le gestionnaire d'appels, qui transfère l'appel vers un numéro de poste incorrect, lorsqu'il y a de nombreux gestionnaires d'appels. Il existe quelques commandes CLI qui peuvent être entrées afin de déterminer le gestionnaire d'appels exact. Les traces de

conversation peuvent être une autre option pour déterminer les gestionnaires d'appels. Cependant, cela demande beaucoup de temps et d'efforts.

Les commandes CLI peuvent être utilisées lorsque des utilisateurs se plaignent d'appels non désirés et que vous ne savez pas quel gestionnaire d'appels est configuré de manière incorrecte. Les appels sont transférés vers un numéro de poste ou vers un pilote de recherche sur Cisco Unified Communications Manager (CUCM). S'il s'agit d'un pilote de recherche, vérifiez si le numéro de poste existe dans le groupe de lignes auquel le pilote de recherche pointe.

Solution

Entrez cette commande afin d'obtenir la liste des gestionnaires d'appels où le champ Transférer vers un numéro de contact secondaire est défini sur un numéro spécifique (après avoir fourni l'entrée de l'appelant lors du 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 numéro de transfert est 21626.

Entrez cette commande afin d'obtenir la liste de tous les gestionnaires et utilisateurs d'appels où « Transférer les appels vers le poste » sous « Règles de transfert » est défini sur un numéro spécifique.

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