

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Projeto](#)

[Configurar](#)

[Crie um tratador de chamada novo](#)

[Crie uma regra de roteamento enviada nova](#)

[Configurar o tratador de chamada novo](#)

[Configurar a entrada do chamador](#)

[Verificar](#)

[Troubleshooting](#)

Introdução

Este documento descreve como configurar um cumprimento comum tal como um mensagem de boas-vindas introdutório antes de cada cumprimento do usuário ou do tratador de chamada.

Pré-requisitos

Requisitos

Cisco recomenda que você tem o conhecimento do Cisco Unity Connection (UC).

[Componentes Utilizados](#)

A informação neste documento é baseada em versões 8.X e mais recente UC mas pôde trabalhar para versões anterior.

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

Projeto

Uma saudação padrão (por exemplo, "boa vinda a Cisco... ") deve ser jogada antes da gravação pessoal de cada usuário ou antes de um cumprimento do tratador de chamada.

Aqui estão alguns exemplos:

- Um atendimento é enviado à caixa postal de John: *“Boa vinda a Cisco. Olá!, este é John. Eu não estou disponível*”
- Um atendimento é enviado à caixa postal de Peter: *“Boa vinda a Cisco. Olá!, este é Peter. Deixe por favor uma mensagem*”
- Um atendimento é enviado a um tratador de chamada: *“Boa vinda a Cisco. Obrigado chamando*”
- Um atendimento é enviado a um alimentador de diretório: *“Boa vinda a Cisco. Soletre o último e o nome*”

Este documento fornece um exemplo para configurar uma gravação de PreGreeting para um atendimento transferido à caixa postal ou ao tratador de chamada de um usuário com o uso da **regra de roteamento enviada**.

Nota: A fim de configurar um cumprimento similar antes que um usuário assine dentro, termine as mesmas etapas e use a regra de roteamento direta em vez da regra de roteamento enviada.

O tratador de chamada para o PRE-GreetingMessage pode igualmente ser configurado para aceitar entradas do atendimento para transferir o atendimento a uma extensão, a um número externo, ou a um alimentador de diretório do usuário.

Configurar

Está aqui uma vista geral da configuração:

1. Crie um tratador de chamada novo (por exemplo, PreGreetingsMessage) e grave a mensagem.
2. Crie uma regra de roteamento enviada nova (por exemplo, PreGreetingsRule) sem circunstâncias (sem circunstâncias, todos os atendimentos combinarão esta regra).
3. Configure a regra de roteamento enviada PreGreetingsRule a fim de enviar o atendimento ao tratador de chamada de PreGreetingsMessage.
4. Configure o tratador de chamada de PreGreetingsMessage a fim de escolher **após a** opção de **cumprimento** como uma ação do atendimento e selecionar a **rota da regra de roteamento de chamada seguinte do** menu suspenso.
5. Configure o chamador entrado para o tratador de chamada de PreGreetingsMessage se for necessário.

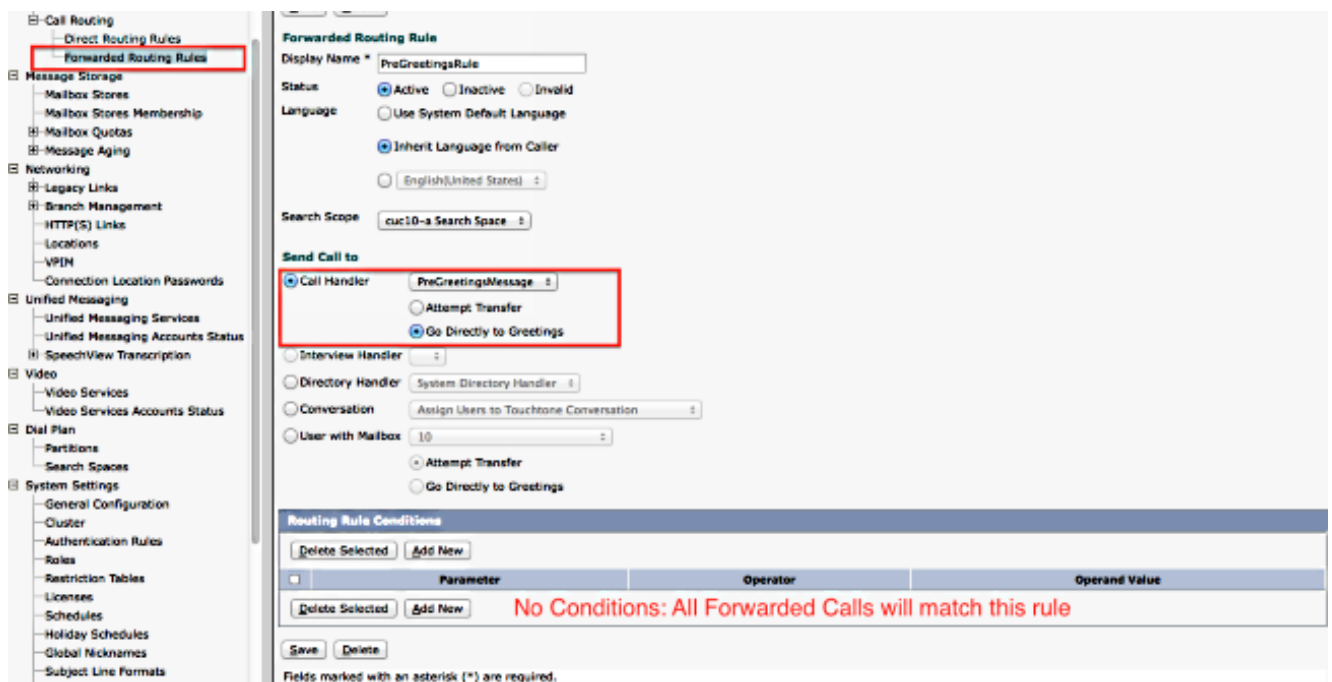
Crie um tratador de chamada novo

1. Log na administração UC com uma conta de administrador.
2. Navegue aos **alimentadores do gerenciamento de chamada > da chamada de sistema** e crie um tratador de chamada novo chamado PreGreetingsMessage.



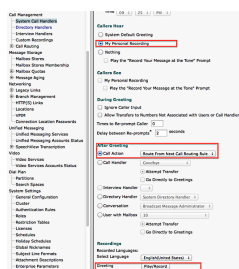
Crie uma regra de roteamento enviada nova

1. Navegue ao roteamento de chamada > regra de roteamento enviada e crie uma regra de roteamento nova chamada PreGreetingsRule.
2. No atendimento da emissão a seccionar, no tratador de chamada seletor e para selecionar **PreGreetingsMessage** do menu suspenso.
3. Salvar sem a adição de todas as circunstâncias.



Configurar o tratador de chamada novo

1. Navegue aos alimentadores do gerenciamento de chamada > da chamada de sistema e selecione **PreGreetingsMessage**.
2. Vão editar > os cumprimentos e selecionar o padrão.
3. Sob os chamadores ouça a seção, selecionam minha gravação pessoal.
4. Sob após a seção de cumprimento, selecione a ação do atendimento e escolha a rota da regra de roteamento de chamada seguinte do menu suspenso.
5. Sob o sector da gravação, clique o jogo/registo a fim gravar o cumprimento:



Configurar a entrada do chamador

Se o atendimento é transferido ao correio de voz, esta característica dá ao chamador a opção para transferir o atendimento a um alimentador de Directoy um pouco do que deixa uma mensagem. As entradas do chamador podem igualmente ser ajustadas para transferir o atendimento a um operador, a uma saudação inicial, ou a umas transferências do sistema do chamador. Este exemplo usa o alimentador de diretório para transferência.

Aqui está um exemplo:

- Um atendimento é enviado à caixa postal de John: ***“Boa vinda a Cisco. Pressione 9 para procurar por um usuário. Olá!, este é John. Eu não estou disponível....”***
- Um atendimento é enviado à caixa postal de Peter: ***“Boa vinda a Cisco. Pressione 9 para procurar por um usuário. Olá!, este é Peter. Deixe por favor uma mensagem....”***

Termine estas etapas a fim configurar a entrada do chamador.

1. Navegue aos **alimentadores do gerenciamento de chamada > da chamada de sistema e selecione PreGreetingsMessage.**
2. Vai **editar > a entrada do chamador** e selecionar o **9 chave.**
3. Sob a ação, escolha o **alimentador de diretório** e selecione o **nome do alimentador de diretório** do menu suspenso.

Estão aqui algumas outras opções:

- A fim transferir o atendimento a uma extensão definida, selecione **transferência para alternar o número do contato** e para definir a extensão sob a ação.
- A fim transferir o atendimento permitindo o chamador discar uma extensão, sob a ação, selecionar a **conversa** e escolher **transferência do sistema do chamador** ou **transferência do sistema de usuário** no menu suspenso. Mais detalhes nos tipos de transferências podem ser encontrados em [transferências do sistema da fundação no](#) documento do [Cisco Unity Connection](#).

The screenshot shows the Cisco Unity Connection interface. On the left is a navigation tree with 'Call Management' expanded. The main area is titled 'Call Handler Input' and shows a table of 'Caller Input Keys'. The table has columns for Key, Action, Sign-In, Target, and Status. Key 9 is highlighted with a red box. Its action is 'Send caller to', its target is 'System Directory Handler', and its status is 'Unlocked'. Other keys are listed with various actions like 'Skip greeting', 'Ignore key', and 'Send caller to'.

Key	Action	Sign-In	Target	Status
9	Send caller to	Sign-In	System Directory Handler	Unlocked
0	Skip greeting			Locked
1	Ignore key			Unlocked
2	Ignore key			Unlocked
3	Ignore key			Unlocked
4	Ignore key			Unlocked
5	Ignore key			Unlocked
6	Ignore key			Unlocked
7	Send caller to	Caller System Transfer		Unlocked
8	Transfer to Alternate Contact Number			Unlocked

This screenshot shows the configuration page for key 9. Red boxes and arrows highlight specific settings: 'Key 9' is boxed; 'Transfer to Alternate Contact Number' is selected in the 'Call Action' dropdown; 'System Directory Handler' is selected in the 'Call Handler' dropdown; and '9' is entered in the 'Extension of URI' field. Red text annotations explain: 'Key 9 is set to transfer the call to a defined extension number 8023' (pointing to the extension field), 'Key 9 is set to Directory Handler' (pointing to the dropdown), and 'Key 9 is set to Caller System Transfer' (pointing to the 'Call Action' dropdown).

Verificar

No momento, não há procedimento de verificação disponível para esta configuração.

Troubleshooting

Atualmente, não existem informações disponíveis específicas sobre Troubleshooting para esta configuração.