



Guida per l'utente dello strumento Web Regole di trasferimento delle chiamate personali di Cisco Unity Connection (versione 11.x)

Prima pubblicazione: 2015-06-01

Americas Headquarters

Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
<http://www.cisco.com>
Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Fax: 408 527-0883

THE SPECIFICATIONS AND INFORMATION REGARDING THE PRODUCTS IN THIS MANUAL ARE SUBJECT TO CHANGE WITHOUT NOTICE. ALL STATEMENTS, INFORMATION, AND RECOMMENDATIONS IN THIS MANUAL ARE BELIEVED TO BE ACCURATE BUT ARE PRESENTED WITHOUT WARRANTY OF ANY KIND, EXPRESS OR IMPLIED. USERS MUST TAKE FULL RESPONSIBILITY FOR THEIR APPLICATION OF ANY PRODUCTS.

THE SOFTWARE LICENSE AND LIMITED WARRANTY FOR THE ACCOMPANYING PRODUCT ARE SET FORTH IN THE INFORMATION PACKET THAT SHIPPED WITH THE PRODUCT AND ARE INCORPORATED HEREIN BY THIS REFERENCE. IF YOU ARE UNABLE TO LOCATE THE SOFTWARE LICENSE OR LIMITED WARRANTY, CONTACT YOUR CISCO REPRESENTATIVE FOR A COPY.

The Cisco implementation of TCP header compression is an adaptation of a program developed by the University of California, Berkeley (UCB) as part of UCB's public domain version of the UNIX operating system. All rights reserved. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

NOTWITHSTANDING ANY OTHER WARRANTY HEREIN, ALL DOCUMENT FILES AND SOFTWARE OF THESE SUPPLIERS ARE PROVIDED "AS IS" WITH ALL FAULTS. CISCO AND THE ABOVE-NAMED SUPPLIERS DISCLAIM ALL WARRANTIES, EXPRESSED OR IMPLIED, INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, THOSE OF MERCHANTABILITY, FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE AND NON-INFRINGEMENT OR ARISING FROM A COURSE OF DEALING, USAGE, OR TRADE PRACTICE.

IN NO EVENT SHALL CISCO OR ITS SUPPLIERS BE LIABLE FOR ANY INDIRECT, SPECIAL, CONSEQUENTIAL, OR INCIDENTAL DAMAGES, INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, LOST PROFITS OR LOSS OR DAMAGE TO DATA ARISING OUT OF THE USE OR INABILITY TO USE THIS MANUAL, EVEN IF CISCO OR ITS SUPPLIERS HAVE BEEN ADVISED OF THE POSSIBILITY OF SUCH DAMAGES.

Any Internet Protocol (IP) addresses and phone numbers used in this document are not intended to be actual addresses and phone numbers. Any examples, command display output, network topology diagrams, and other figures included in the document are shown for illustrative purposes only. Any use of actual IP addresses or phone numbers in illustrative content is unintentional and coincidental.

All printed copies and duplicate soft copies of this document are considered uncontrolled. See the current online version for the latest version.

Cisco has more than 200 offices worldwide. Addresses and phone numbers are listed on the Cisco website at www.cisco.com/go/offices.

Cisco and the Cisco logo are trademarks or registered trademarks of Cisco and/or its affiliates in the U.S. and other countries. To view a list of Cisco trademarks, go to this URL: [www.cisco.com go trademarks](http://www.cisco.com/go/trademarks). Third-party trademarks mentioned are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (1721R)

© 2020 Cisco Systems, Inc. Tutti i diritti riservati.



SOMMARIO

CAPITOLO 1	Strumento Web Regole di trasferimento delle chiamate personali	1
	Informazioni sullo strumento Web Regole di trasferimento delle chiamate personali	1
	Accesso allo strumento Web Regole di trasferimento delle chiamate personali	2
	Accesso alla Guida per lo strumento Web Regole di trasferimento delle chiamate personali	2

CAPITOLO 2	Gestione dei gruppi di chiamanti	5
	Informazioni sui dei gruppi di chiamanti	5
	Creazione di gruppi di chiamanti	6
	Aggiunta di un chiamante a un gruppo di chiamanti	6
	Eliminazione di un chiamante da un gruppo di chiamanti	7
	Modifica del nome di un gruppo di chiamanti	7
	Eliminazione di gruppi di chiamanti	8

CAPITOLO 3	Gestione delle destinazioni e dei gruppi di destinazioni	9
	Informazioni sulle destinazioni	9
	Creazione di destinazioni personali	10
	Modifica delle destinazioni personali	11
	Eliminazione di destinazioni personali	11
	Modifica dell'impostazione Squilli di attesa per le destinazioni telefoniche	12
	Modifica dell'impostazione di rilevamento del loop per le destinazioni telefoniche	12
	Informazioni sui gruppi di destinazioni	13
	Creazione di gruppi di destinazioni	13
	Modifica di gruppi di destinazioni	14
	Eliminazione di destinazioni da gruppi di destinazioni	14
	Eliminazione di gruppi di destinazioni	15

CAPITOLO 4	Gestione dei set di regole e delle regole	17
	Informazioni su set di regole e regole	17
	Elenco delle attività per l'impostazione di un set di regole	18
	Creazione di set di regole	18
	Aggiunta di una regola a set di regole	19
	Modifica di regole	22
	Riordino delle regole in un set di regole	22
	Test di un set di regole	23
	Eliminazione di set di regole	24
	Attivazione e disattivazione di set di regole	24
	Configurazione delle regole di trasferimento di base per applicare regole di trasferimento delle chiamate personali	26

CAPITOLO 5	Modifica delle preferenze personali	27
	Modifica delle preferenze di elaborazione delle regole personali	27
	Modifica delle preferenze di chiamate in attesa e screening chiamate	28



CAPITOLO 1

Strumento Web Regole di trasferimento delle chiamate personali

- [Informazioni sullo strumento Web Regole di trasferimento delle chiamate personali, a pagina 1](#)
- [Accesso allo strumento Web Regole di trasferimento delle chiamate personali, a pagina 2](#)
- [Accesso alla Guida per lo strumento Web Regole di trasferimento delle chiamate personali, a pagina 2](#)

Informazioni sullo strumento Web Regole di trasferimento delle chiamate personali

Cisco Unity Connection consente di trasferire e di eseguire lo screening delle chiamate in arrivo in base alle regole impostate nello strumento Web Regole di trasferimento delle chiamate personali.

Connection usa una regola di trasferimento delle chiamate personali per trasferire particolari chiamate in base all'identità del chiamante, all'ora e al calendario personale delle riunioni, oppure per trasferire le altre chiamate alla posta vocale o a un altro numero di telefono. È possibile impostare regole per trasferire chiamate a un numero di telefono, a una serie di numeri di telefono o a un indirizzo di cercapersone basato su e-mail, oppure per inviare messaggi SMS a un dispositivo SMS. È inoltre possibile impostare regole per eseguire lo screening di alcune o di tutte le chiamate in arrivo.

È possibile creare regole di trasferimento delle chiamate personali molto semplici, ad esempio per trasferire una chiamata da un unico numero di telefono alla posta vocale, oppure creare regole più complesse utilizzando i seguenti componenti:

Elenco contatti	Connection utilizza l'elenco Contatti per trasferire le chiamate in arrivo e per effettuare chiamate quando si utilizzano i comandi vocali. È possibile gestire l'elenco dei contatti nello strumento Web Assistente di messaggistica.
Gruppo di chiamanti	È possibile organizzare i chiamanti in gruppi al fine di applicare la stessa regola a più chiamanti senza doverla ricreare più volte. I gruppi di chiamanti possono contenere altri utenti di Connection, contatti tratti dall'elenco dei contatti personale e contatti definiti dall'amministratore.
Destinazioni personali	È possibile creare un elenco di numeri di telefono di contatti ai quali Connection può trasferire le chiamate in arrivo. Queste destinazioni sono in aggiunta ai dispositivi di notifica.

Gruppo di destinazione	È possibile organizzare le destinazioni personali e i dispositivi di notifica in gruppi, in modo che Connection trasferisca le chiamate a ciascuna destinazione nell'ordine specificato fino a quando la telefonata non riceve una risposta, l'utente si disconnette o viene raggiunta l'ultima destinazione nel gruppo. È possibile specificare l'ordine delle destinazioni nel gruppo e il tempo che Connection deve attendere per la risposta presso ciascuna destinazione.
-------------------------------	--

Dopo aver impostato le regole, è possibile attivarle tramite telefono o nello strumento Web Regole di trasferimento delle chiamate personali.

Argomenti correlati

[Accesso alla Guida per lo strumento Web Regole di trasferimento delle chiamate personali](#), a pagina 2

Accesso allo strumento Web Regole di trasferimento delle chiamate personali

Procedura

-
- Passaggio 1** Andare alla pagina di accesso a Cisco PCA su **http://<Cisco Unity Connection server>/ciscopca**. L'URL distingue tra maiuscole e minuscole
- (aggiungere un segnalibro per l'URL di Cisco PCA in modo da evitare di dover immettere l'indirizzo Web ogni volta che si desidera accedere allo strumento Web Regole di trasferimento delle chiamate personali).
- Passaggio 2** Immetti il nome utente e la password.
- Se non si ricorda la password di Cisco PCA, rivolgersi all'amministratore di Connection per ricevere assistenza.
- Passaggio 3** Selezionare **Accedi**.
- Passaggio 4** Nella home page di Cisco PCA, selezionare il collegamento **Regole di trasferimento delle chiamate personali**.
- Passaggio 5** Al termine, selezionare **Disconnetti** nell'angolo superiore destro di qualsiasi pagina di Regole di trasferimento delle chiamate personali.
-

Accesso alla Guida per lo strumento Web Regole di trasferimento delle chiamate personali

Procedura

-
- Passaggio 1** Su qualsiasi pagina dello strumento Regole di trasferimento delle chiamate personali, selezionare il menu **Guida**.
- Passaggio 2** Nel menu Guida fare clic sul collegamento appropriato:

Opzione	Descrizione
Contenuti	Fornisce un elenco degli argomenti della Guida.
Indice	Fornisce un indice della Guida.
Questa pagina	Fornisce l'argomento della Guida relativo alla pagina visualizzata.

Per informazioni su un'icona, posizionare il puntatore sulla stessa finché non verranno visualizzati i suggerimenti.



CAPITOLO 2

Gestione dei gruppi di chiamanti

- [Informazioni sui dei gruppi di chiamanti, a pagina 5](#)
- [Creazione di gruppi di chiamanti, a pagina 6](#)
- [Aggiunta di un chiamante a un gruppo di chiamanti, a pagina 6](#)
- [Eliminazione di un chiamante da un gruppo di chiamanti, a pagina 7](#)
- [Modifica del nome di un gruppo di chiamanti, a pagina 7](#)
- [Eliminazione di gruppi di chiamanti, a pagina 8](#)

Informazioni sui dei gruppi di chiamanti

Quando si crea un gruppo di chiamanti è possibile applicare una regola a più chiamanti senza dover ricreare la regola più volte. I gruppi di chiamanti contengono più voci dell'elenco di contatti personali e dell'elenco telefonico di Cisco Unity Connection.

L'utilizzo dei gruppi consente di organizzare i chiamanti in vari modi. È, ad esempio, possibile creare un gruppo di chiamanti costituito da clienti e colleghi con la massima priorità. Per garantire la reperibilità a questi chiamanti durante le riunioni, è possibile creare un set di regole con una regola che trasferisca le chiamate da un qualsiasi membro del gruppo al proprio cellulare nel corso di riunioni e un'altra regola che trasferisca altre chiamate alla posta vocale.

I seguenti tipi di chiamanti possono essere membri dei gruppi di chiamanti:

Contatti	Chiamanti che sono stati immessi nell'elenco dei contatti personali.
Contatti definiti dall'amministratore	Chiamanti presenti nell'elenco telefonico di Connection ma a cui non è consentito utilizzare le funzioni di Connection e che non dispongono di una casella di posta vocale.
Utenti di Connection	Chiamanti presenti nell'elenco telefonico di Connection, che dispongono di una casella di posta vocale e a cui è consentito di utilizzare le funzioni di Connection.



Nota Quando un chiamante appartenente a un gruppo di chiamanti risulta nell'elenco telefonico di Cisco Unity Connection e viene successivamente rimosso dall'amministratore di Connection, egli verrà rimosso anche dal gruppo.

Argomenti correlati

[Creazione di gruppi di chiamanti](#), a pagina 6

Creazione di gruppi di chiamanti

Procedura

-
- Passaggio 1** Nello strumento Web Regole di trasferimento delle chiamate personali, selezionare **Visualizza gruppi di chiamanti** dal menu Gruppi di chiamanti.
- Passaggio 2** Nella pagina Gruppi di chiamanti, fare clic sull'icona **Nuovo gruppo di chiamanti** posta sotto la barra dei menu.
- Passaggio 3** Nella pagina Gruppo di chiamanti, immettere un nome per il gruppo di chiamanti, quindi fare clic su **Salva**.
- Passaggio 4** Selezionare **Aggiungi membri**.
- Passaggio 5** Nella pagina Trova contatti fare clic sulla scheda appropriata, a seconda che si desideri eseguire la ricerca nell'elenco telefonico di Connection o nell'elenco dei contatti personali.
- Nell'elenco telefonico di Connection è possibile cercare sia utenti sia contatti definiti dall'amministratore. Nell'elenco dei risultati della ricerca, i contatti definiti dall'amministratore sono indicati mediante un asterisco (*) posto accanto al nome.
- Passaggio 6** Compilare i campi rimanenti in base alla propria ricerca e fare clic su **Trova**.
- Passaggio 7** Selezionare la casella di controllo accanto al nome per aggiungere il contatto o l'utente al gruppo di chiamanti.
- Passaggio 8** Fare clic su **Aggiungi utenti** o **Aggiungi contatti** in base alle esigenze. Connection aggiunge il contatto al gruppo di chiamanti e apre nuovamente la pagina Gruppo di chiamanti.
- Passaggio 9** Ripetere i passaggi dal 4 all'8 per aggiungere eventuali altri utenti o contatti.
- Passaggio 10** Nella pagina Gruppo di chiamanti, fare clic su **Salva**.

Argomenti correlati

[Informazioni sui dei gruppi di chiamanti](#), a pagina 5

Aggiunta di un chiamante a un gruppo di chiamanti

È possibile aggiungere membri a un gruppo di chiamanti in qualsiasi momento.

Procedura

-
- Passaggio 1** Nello strumento Web Regole di trasferimento delle chiamate personali, selezionare **Visualizza gruppi di chiamanti** dal menu Gruppi di chiamanti.
- Passaggio 2** Nella pagina Gruppi di chiamanti, fare clic sul nome del gruppo di chiamanti.
- Passaggio 3** Nella pagina Gruppo di chiamanti, fare clic su **Aggiungi membri**.
- Passaggio 4** Nella pagina Trova contatti fare clic sulla scheda appropriata, a seconda che si desideri eseguire la ricerca nell'elenco telefonico di Connection o nell'elenco dei contatti personali.

Nell'elenco telefonico di Connection è possibile cercare sia utenti sia contatti definiti dall'amministratore. Nell'elenco dei risultati della ricerca, i contatti definiti dall'amministratore sono indicati mediante un asterisco (*) posto accanto al nome.

- Passaggio 5** Compilare i campi rimanenti in base alla propria ricerca e fare clic su **Trova**.
- Passaggio 6** Selezionare la casella di controllo accanto al nome per aggiungere il contatto o l'utente al gruppo di chiamanti.
- Passaggio 7** Fare clic su **Aggiungi utenti** o **Aggiungi contatti** in base alle esigenze. Connection aggiunge il contatto o l'utente al gruppo di chiamanti e apre nuovamente la pagina Gruppo di chiamanti.
- Passaggio 8** Nella pagina Gruppo di chiamanti, fare clic su **Salva**.
-

Eliminazione di un chiamante da un gruppo di chiamanti

È possibile rimuovere membri di un gruppo di chiamanti in qualsiasi momento.

Procedura

- Passaggio 1** Nello strumento Web Regole di trasferimento delle chiamate personali, selezionare **Visualizza gruppi di chiamanti** dal menu Gruppi di chiamanti.
- Passaggio 2** Nella pagina Gruppi di chiamanti, fare clic sul nome del gruppo di chiamanti.
- Passaggio 3** Nella pagina Gruppo di chiamanti selezionare la casella di controllo accanto al nome del chiamante che si desidera eliminare. È possibile selezionare più caselle di controllo per eliminare più di un chiamante alla volta.
- Passaggio 4** Selezionare **Elimina voci selezionate**.
-

Argomenti correlati

[Eliminazione di gruppi di chiamanti](#), a pagina 8

Modifica del nome di un gruppo di chiamanti

Procedura

- Passaggio 1** Nello strumento Web Regole di trasferimento delle chiamate personali, selezionare **Visualizza gruppi di chiamanti** dal menu Gruppi di chiamanti.
- Passaggio 2** Nella pagina Gruppi di chiamanti, fare clic sul nome del gruppo di chiamanti.
- Passaggio 3** Nella pagina Gruppo di chiamanti modificare il nome del gruppo nel campo Nome.
- Passaggio 4** Selezionare **Salva**.
-

Eliminazione di gruppi di chiamanti

Non è possibile eliminare un gruppo di chiamanti se è utilizzato da una regola. Per eliminare il gruppo di chiamanti, è necessario prima rimuoverlo dalla regola.

Procedura

- Passaggio 1** Nello strumento Web Regole di trasferimento delle chiamate personali, selezionare **Visualizza gruppi di chiamanti** dal menu Gruppi di chiamanti.
- Passaggio 2** Nella pagina Gruppi di chiamanti selezionare la casella di controllo accanto al nome del gruppo da eliminare. È possibile selezionare più caselle di controllo per eliminare più di un gruppo alla volta.
- Passaggio 3** Fare clic sull'icona **Elimina le righe selezionate** sotto la barra dei menu.
-

Argomenti correlati

- [Eliminazione di un chiamante da un gruppo di chiamanti](#), a pagina 7
- [Modifica di regole](#), a pagina 22



CAPITOLO 3

Gestione delle destinazioni e dei gruppi di destinazioni

- [Informazioni sulle destinazioni, a pagina 9](#)
- [Creazione di destinazioni personali, a pagina 10](#)
- [Modifica delle destinazioni personali, a pagina 11](#)
- [Eliminazione di destinazioni personali, a pagina 11](#)
- [Modifica dell'impostazione Squilli di attesa per le destinazioni telefoniche, a pagina 12](#)
- [Modifica dell'impostazione di rilevamento del loop per le destinazioni telefoniche, a pagina 12](#)
- [Informazioni sui gruppi di destinazioni, a pagina 13](#)
- [Creazione di gruppi di destinazioni, a pagina 13](#)
- [Modifica di gruppi di destinazioni, a pagina 14](#)
- [Eliminazione di destinazioni da gruppi di destinazioni, a pagina 14](#)
- [Eliminazione di gruppi di destinazioni, a pagina 15](#)

Informazioni sulle destinazioni

Le destinazioni sono numeri di telefono o indirizzi e-mail a cui Cisco Unity Connection è in grado di trasferire le chiamate in arrivo o inviare messaggi di testo come parte delle regole di trasferimento delle chiamate personali. Esistono tre tipi di destinazioni:

Telefono	<p>Le destinazioni telefoniche sono numeri di telefono a cui Connection è in grado di trasferire le chiamate in arrivo.</p> <p>I numeri di telefono associati all'utente nell'elenco telefonico di Connection possono essere utilizzati come destinazioni telefoniche. Questi potrebbero includere il proprio interno principale, il numero di accesso alla posta vocale e il numero del cellulare aziendale. I numeri di telefono presenti nell'elenco telefonico vengono gestiti dall'amministratore di Connection.</p> <p>È inoltre possibile creare destinazioni telefoniche personali, ad esempio il numero di telefono del cellulare personale, il numero di telefono di casa (se non è presente nell'elenco telefonico di Connection) e i numeri di telefono ai quali è possibile essere contattati durante un viaggio di lavoro. Tali destinazioni vengono gestite nello strumento Web Regole di trasferimento delle chiamate personali.</p>
SMS	<p>Le destinazioni SMS sono numeri di telefono per dispositivi SMS a cui Connection può inviare un messaggio di testo. Il messaggio utilizza il formato standard indicante che è stata ricevuta</p>

	<p>una chiamata da <number or extension> alle ore <time> del giorno <date>. Ad esempio, viene indicato che è stata ricevuta una chiamata da 3233 alle ore 15:16 del giorno 4 ottobre 2010.</p> <p>Tenere presente che per poter utilizzare una destinazione SMS in una regola, tale destinazione deve essere aggiunta a un gruppo di destinazioni che contiene almeno una destinazione telefonica. Le destinazioni SMS non vengono visualizzate nell'elenco Destinazione presente nella pagina Regola quando si sta creando una regola.</p> <p>I dispositivi SMS possono essere già stati aggiunti dall'amministratore di Connection ed è possibile modificarli nello strumento Web Assistente di messaggistica. Per rendere disponibili i dispositivi SMS come destinazione nello strumento Web Regole di trasferimento delle chiamate personali, non è necessario attivarli nell'Assistente di messaggistica.</p>
SMTP	<p>Le destinazioni SMTP sono indirizzi e-mail a cui Connection può inviare un messaggio di testo. Il messaggio utilizza il formato standard indicante che è stata ricevuta una chiamata da <number or extension> alle ore <time> del giorno <date>. Ad esempio, viene indicato che è stata ricevuta una chiamata da 3233 alle ore 15:16 del giorno 4 ottobre 2010.</p> <p>Tenere presente che per poter utilizzare una destinazione SMTP in una regola, tale destinazione deve essere aggiunta a un gruppo di destinazioni che contiene almeno una destinazione telefonica. Le destinazioni SMTP non vengono visualizzate nell'elenco Destinazione presente nella pagina Regola quando si sta creando una regola.</p> <p>I dispositivi SMTP possono essere già stati creati dall'amministratore di Connection ed è possibile modificarli nello strumento Web Assistente di messaggistica. Per rendere disponibili i dispositivi SMTP come destinazione nello strumento Web Regole di trasferimento delle chiamate personali, non è necessario attivarli nell'Assistente di messaggistica.</p>
Hypertext Markup Language	<p>Le destinazioni HTML sono indirizzi e-mail a cui Connection può inviare un'e-mail. Nelle e-mail viene utilizzata la formula indicante che è stata ricevuta una chiamata da <numero> <interno>. Ad esempio, viene indicato che è stata ricevuta una chiamata da Francesca [1014]").</p>

Argomenti correlati

[Creazione di destinazioni personali](#), a pagina 10

Creazione di destinazioni personali

Procedura

- Passaggio 1** Nello strumento Web Regole di trasferimento delle chiamate personali, selezionare **Visualizza destinazioni**.
- Passaggio 2** Nella pagina Destinazioni, fare clic sull'icona **Nuova destinazione** posta sotto la barra dei menu.
- Passaggio 3** Nel campo Nome della pagina Crea destinazione immettere un nome per la destinazione.
- Passaggio 4** Nel campo Numero di telefono, immettere un numero di telefono per la destinazione.
- Utilizzare le cifre da 0 a 9. Non inserire spazi o parentesi tra le cifre. Per numeri urbani e interurbani includere il prefisso.
- Potrebbe non essere possibile immettere alcuni numeri di telefono, o il sistema telefonico potrebbe richiedere l'utilizzo di altri caratteri, come l'immissione di un codice di accesso per comporre numeri esterni. Se si incontrano difficoltà con questa impostazione, rivolgersi all'amministratore di Connection.

- Passaggio 5** Nel campo Squilli di attesa, immettere il numero di squilli che Connection deve attendere prima di trasferire la chiamata alla posta vocale o alla destinazione successiva in un gruppo di destinazioni, in base alle altre impostazioni di trasferimento delle chiamate. L'impostazione predefinita è di quattro squilli.
- Passaggio 6** Se questa destinazione è stata impostata per inoltrare chiamate a Connection, selezionare la casella di controllo **Rilevamento loop attivato**.
- Se si crea una regola per trasferire chiamate da Connection a una destinazione telefonica, si potrebbe creare inavvertitamente una situazione di loop delle chiamate: Connection inoltra chiamate al telefono dell'utente, il telefono di conseguenza inoltra nuovamente la chiamata a Connection, e i chiamanti potrebbero non essere mai in grado di contattare l'utente. La selezione di questa impostazione quando si configura questo tipo di destinazione per l'inoltro delle chiamate a Connection consente di eliminare i problemi di loop delle chiamate.
- Passaggio 7** Selezionare **Salva**.

Argomenti correlati

[Informazioni sulle destinazioni](#), a pagina 9

Modifica delle destinazioni personali

Procedura

- Passaggio 1** Nello strumento Web Regole di trasferimento delle chiamate personali, selezionare **Visualizza destinazioni**.
- Passaggio 2** Nella pagina Destinazioni, selezionare il nome della destinazione personale.
- Passaggio 3** Nella pagina Modifica destinazione, apportare le modifiche appropriate e fare clic su **Salva**.
-

Eliminazione di destinazioni personali

Non è possibile eliminare una destinazione personale utilizzata in un gruppo di destinazioni o in una regola. Per eliminare la destinazione è necessario innanzitutto rimuoverla dal gruppo di destinazioni o dalla regola.

Procedura

- Passaggio 1** Nello strumento Web Regole di trasferimento delle chiamate personali, selezionare **Visualizza destinazioni**.
- Passaggio 2** Nella pagina Destinazioni selezionare la casella di controllo relativa alla destinazione personale che si desidera eliminare. È possibile selezionare più caselle di controllo per eliminare più di una destinazione personale alla volta.
- Passaggio 3** Fare clic sull'icona **Elimina le righe selezionate** sotto la barra dei menu.
-

Argomenti correlati

[Eliminazione di destinazioni da gruppi di destinazioni](#), a pagina 14

[Modifica di regole](#), a pagina 22

Modifica dell'impostazione Squilli di attesa per le destinazioni telefoniche

Per le destinazioni telefoniche, è possibile modificare l'impostazione Squilli di attesa nella pagina Destinazioni.

Procedura

-
- Passaggio 1** Nello strumento Web Regole di trasferimento delle chiamate personali, selezionare **Visualizza destinazioni**.
- Passaggio 2** Nella colonna Squilli di attesa della pagina Destinazioni, immettere il nuovo valore per il numero di squilli che Connection deve attendere prima di trasferire la chiamata alla posta vocale o alla destinazione successiva in un gruppo di destinazioni.
- Passaggio 3** Selezionare **Aggiorna**.
-

Modifica dell'impostazione di rilevamento del loop per le destinazioni telefoniche

Per le destinazioni telefoniche diverse dal proprio interno principale, è possibile utilizzare l'impostazione Rilevamento loop attivato per indicare quando è stato configurato un telefono per inoltrare chiamate a Cisco Unity Connection. Ad esempio, è possibile configurare il proprio cellulare per inoltrare tutte le chiamate a Connection in modo da memorizzare tutti i messaggi vocali in Connection. Se si crea una regola che trasferisce le chiamate da Connection al proprio cellulare, si potrebbe creare inavvertitamente una situazione di loop delle chiamate in cui Connection inoltra le chiamate al proprio cellulare, quest'ultimo di conseguenza le inoltra nuovamente a Connection e i chiamanti potrebbero non riuscire mai a contattare l'utente.

La selezione di questa impostazione consente di eliminare il problema del loop delle chiamate. Se le chiamate vengono trasferite dalla destinazione telefonica a Connection, quindi nuovamente al telefono, Connection trasferirà la chiamata al successivo dispositivo assegnato (se è stato creato un gruppo di destinazioni) o trasferirà la chiamata alla posta vocale se non sono state definite altre destinazioni.



Nota Quando questa impostazione è attivata, si potrebbe percepire un leggero ritardo poiché Connection trasferisce la chiamata alla destinazione successiva nel gruppo di destinazioni o alla posta vocale.

Procedura

-
- Passaggio 1** Nello strumento Web Regole di trasferimento delle chiamate personali, selezionare **Visualizza destinazioni**.
- Passaggio 2** Se è stata impostata questa destinazione per inoltrare chiamate a Cisco Unity Connection, selezionare la casella di controllo **Rilevamento loop attivato**.
- Passaggio 3** Selezionare **Aggiorna**.
-

Informazioni sui gruppi di destinazioni

I gruppi di destinazioni contengono più destinazioni organizzate in una sequenza e memorizzate con un unico nome di gruppo.

Ad esempio, per garantire che l'utente riceva chiamate da un contatto personale specifico, questi potrebbe creare un gruppo di destinazioni con il proprio interno principale, il numero del cellulare e del telefono di casa, quindi creare una regola che indichi a Cisco Unity Connection di trasferire le chiamate dal contatto personale al gruppo di destinazioni. Affinché venga utilizzato in una regola, un gruppo di destinazioni deve contenere almeno una destinazione telefonica.

Quando una chiamata viene trasferita a un gruppo di destinazioni, Connection prova le destinazioni presenti nell'ordine specificato fino a quando la telefonata non riceve una risposta, l'utente lascia un messaggio vocale o si disconnette o viene raggiunta l'ultima destinazione nel gruppo. Se il gruppo contiene una destinazione SMS o SMTP, Connection invia al dispositivo un messaggio di testo sulla chiamata.

Se una destinazione non riceve risposta, Connection chiede al chiamante di premere 1 per rimanere in attesa mentre prova con la destinazione successiva, oppure di premere 2 per lasciare un messaggio vocale. Connection attende una risposta in base al numero di squilli specificato, impostato nel campo Squilli di attesa quando si crea una destinazione. Se non si specifica un numero di squilli, Connection utilizza il valore predefinito di quattro squilli. È possibile modificare l'impostazione Squilli di attesa in qualsiasi momento dopo aver creato una destinazione.

Quando Connection esaurisce le destinazioni, la chiamata viene inoltrata al numero di telefono predefinito o all'interno principale nel gruppo di destinazioni, che in genere è l'interno principale.

Argomenti correlati

[Creazione di gruppi di destinazioni](#), a pagina 13

Creazione di gruppi di destinazioni

È possibile aggiungere qualsiasi destinazione a un gruppo di destinazioni. È inoltre possibile aggiungere una destinazione a più gruppi di destinazioni. Un gruppo di destinazioni deve contenere almeno un numero di telefono.

L'ordine delle destinazioni all'interno del gruppo è importante perché Cisco Unity Connection le compone dall'alto verso il basso così come sono riportate nell'elenco. Dopo aver aggiunto destinazioni a un gruppo, può essere necessario riordinarle in base alle esigenze.

Procedura

-
- | | |
|--------------------|---|
| Passaggio 1 | Nello strumento Web Regole di trasferimento delle chiamate personali, selezionare Visualizza gruppi di destinazioni dal menu Destinazioni. |
| Passaggio 2 | Nella pagina Gruppi di destinazione, fare clic sull'icona Nuovo gruppo di destinazione posta sotto la barra dei menu. |
| Passaggio 3 | Nella pagina Gruppo di destinazione fare clic sul nome del gruppo. |
| Passaggio 4 | Selezionare Salva . |
| Passaggio 5 | Nella pagina Gruppo di destinazione, fare clic su Aggiungi destinazioni . |

- Passaggio 6** Nella pagina **Aggiungi destinazioni** selezionare la casella di controllo accanto alla destinazione da aggiungere al gruppo. È possibile selezionare più caselle di controllo per aggiungere più di una destinazione alla volta.
- Passaggio 7** Selezionare **Aggiungi destinazioni**.
- Passaggio 8** Nella pagina **Gruppo di destinazione** immettere un numero nella colonna **Priorità** per specificare l'ordine in cui si desidera che Connection chiami le destinazioni nel gruppo. Ad esempio, per chiamare prima il cellulare personale e poi il telefono di casa immettere 1 per il cellulare e 2 per il telefono di casa.
- Passaggio 9** Selezionare **Salva**.

Argomenti correlati

[Informazioni sui gruppi di destinazioni](#), a pagina 13

Modifica di gruppi di destinazioni

È possibile modificare il nome del gruppo, aggiungere o eliminare destinazioni e modificare l'ordine di priorità delle destinazioni nel gruppo.

Procedura

- Passaggio 1** Nello strumento **Web Regole di trasferimento delle chiamate personali**, selezionare **Visualizza gruppi di destinazioni** dal menu **Destinazioni**.
- Passaggio 2** Nella pagina **Gruppi di destinazione**, fare clic sul nome del gruppo.
- Passaggio 3** Nella pagina **Gruppo di destinazione**, modificare il nome del gruppo o l'ordine di priorità delle destinazioni nel gruppo.
- Passaggio 4** Selezionare **Aggiungi destinazioni** per aggiungere un'altra destinazione al gruppo. Per rimuovere una destinazione dal gruppo, selezionare la casella di controllo accanto al nome della destinazione e fare clic su **Elimina voci selezionate**.
- Passaggio 5** Selezionare **Salva**.
-

Eliminazione di destinazioni da gruppi di destinazioni

Non è possibile eliminare l'ultima destinazione telefonica da un gruppo di destinazioni se in questo modo nel gruppo rimarranno solo destinazioni SMS o SMTP.

Procedura

- Passaggio 1** Nello strumento **Web Regole di trasferimento delle chiamate personali**, selezionare **Visualizza gruppi di destinazioni** dal menu **Destinazioni**.
- Passaggio 2** Nella pagina **Gruppi di destinazione**, fare clic sul nome del gruppo.
- Passaggio 3** Nella pagina **Gruppo di destinazione** selezionare la casella di controllo relativa alla destinazione che si desidera eliminare dal gruppo. È possibile selezionare più caselle di controllo per eliminare più di una destinazione alla volta.

Passaggio 4 Selezionare **Elimina voci selezionate**.

Eliminazione di gruppi di destinazioni

Non è possibile eliminare un gruppo di destinazioni se è utilizzato da una regola. Per eliminare il gruppo di destinazioni è necessario prima rimuoverlo dalla regola e quindi eliminarlo.

Procedura

Passaggio 1 Nello strumento Web Regole di trasferimento delle chiamate personali, selezionare **Visualizza gruppi di destinazioni** dal menu Destinazioni.

Passaggio 2 Nella pagina Gruppi di destinazione selezionare la casella di controllo relativa al gruppo che si desidera eliminare. È possibile selezionare più caselle di controllo per eliminare più di un gruppo alla volta.

Passaggio 3 Fare clic sull'icona **Elimina le righe selezionate** sotto la barra dei menu.

Argomenti correlati

[Modifica di regole](#), a pagina 22



CAPITOLO 4

Gestione dei set di regole e delle regole

- [Informazioni su set di regole e regole, a pagina 17](#)
- [Elenco delle attività per l'impostazione di un set di regole, a pagina 18](#)
- [Creazione di set di regole, a pagina 18](#)
- [Aggiunta di una regola a set di regole, a pagina 19](#)
- [Modifica di regole, a pagina 22](#)
- [Riordino delle regole in un set di regole, a pagina 22](#)
- [Test di un set di regole, a pagina 23](#)
- [Eliminazione di set di regole, a pagina 24](#)
- [Attivazione e disattivazione di set di regole, a pagina 24](#)
- [Configurazione delle regole di trasferimento di base per applicare regole di trasferimento delle chiamate personali, a pagina 26](#)

Informazioni su set di regole e regole

Le regole di trasferimento delle chiamate personali consentono di consolidare le modalità e i luoghi di ricezione delle chiamate. Mediante lo strumento Web Regole di trasferimento delle chiamate personali è possibile creare regole per trasferire ed eseguire lo screening delle chiamate in base all'identificazione del chiamante, all'ora del giorno e alle pianificazioni delle riunioni. È inoltre possibile impostare Cisco Unity Connection in modo da trasferire le chiamate selezionate a una destinazione o a un gruppo di destinazioni.

È possibile modificare le caratteristiche delle regole con la frequenza desiderata. È, ad esempio, possibile creare una regola che invia al proprio cellulare tutte le chiamate provenienti da un collega e modificarla in seguito per inviare tutte le chiamate al proprio cellulare tranne quelle ricevute da quel collega.

Le regole possono essere generali, ad esempio "Invia tutte le mie chiamate alla posta vocale" oppure specifiche, ad esempio "Invia al mio cellulare le chiamate da Maria Rossi tra le 9.00 e le 10.00 ed esegui lo screening della chiamata".

Un set di regole è un gruppo di una o più regole che è possibile attivare in determinati giorni e/o per un intervallo di date in base alla pianificazione personale. Quando la data o il giorno specificati in un set di regole diventano correnti, Connection attiva la regola e inizia ad elaborare le chiamate in rapporto ad essa. Connection dà la priorità ad un set di regole attivato in base ad un intervallo di date rispetto ad un set attivato in base al giorno/i della settimana.

Connection utilizza la prima regola nel set che corrisponde alle caratteristiche della chiamata in arrivo e la applica. Il criterio di ordinamento delle regole all'interno di un set è pertanto importante. Si consiglia in genere di ordinare le regole dalla più specifica a quella meno specifica.

Per impostare correttamente un set di regole, vedere [Elenco delle attività per l'impostazione di un set di regole, a pagina 18](#).

Elenco delle attività per l'impostazione di un set di regole

Per impostare correttamente un set di regole, effettuare le attività riportate di seguito nell'ordine specificato.

1. Impostare tutti i contatti personali, i gruppi di chiamanti, le destinazioni personali e i gruppi di destinazioni che si desidera utilizzare nelle regole. Vedere gli argomenti appropriati:
 - Gestione delle notifiche messaggio del *Guida per l'utente dello strumento Web Assistente di Cisco Unity Connection* disponibile all'indirizzo http://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/connection/11x/user/guide/assistant/b_11xcucugast.html.
 - Creazione di gruppi di chiamanti, a pagina 6
 - Creazione di destinazioni personali, a pagina 10
 - Creazione di gruppi di destinazioni, a pagina 13
2. Creare un set di regole. Consultare [Creazione di set di regole, a pagina 18](#).
3. Aggiungere regole al set di regole. Consultare [Aggiunta di una regola a set di regole, a pagina 19](#).
4. Ordinare le regole correttamente. Consultare [Riordino delle regole in un set di regole, a pagina 22](#).
5. Se prima di applicare le regole di trasferimento si desidera ricevere squilli da Connection sul proprio interno, selezionare le caselle di controllo riportate nella pagina Preferenze, Impostazioni regola nello strumento Web Regole di trasferimento delle chiamate personali. Consultare [Modifica delle preferenze di elaborazione delle regole personali, a pagina 27](#).
6. Testare il set di regole, se applicabile. Consultare [Test di un set di regole, a pagina 23](#).
7. Modificare le regole, se necessario. Consultare [Modifica di regole, a pagina 22](#).
8. Attivazione del set di regole. Consultare [Attivazione e disattivazione di set di regole, a pagina 24](#).
9. Configurare le regole di trasferimento di base per applicare regole di trasferimento delle chiamate personali. Consultare [Configurazione delle regole di trasferimento di base per applicare regole di trasferimento delle chiamate personali, a pagina 26](#).

Argomenti correlati

[Informazioni su set di regole e regole, a pagina 17](#)

Creazione di set di regole

Procedura

Passaggio 1

Nello strumento Web Regole di trasferimento delle chiamate personali, dal menu Regole, selezionare **Visualizza set di regole di trasferimento delle chiamate**.

- Passaggio 2** Nella pagina Set di regole di trasferimento delle chiamate, fare clic sull'icona **Nuovo set di regole** sotto la barra dei menu.
- Passaggio 3** Nella pagina Set di regole immettere un nome per il nuovo set di regole. Scegliere un nome appropriato per la situazione e facile da ricordare. Ad esempio, un set di regole denominato "Settimana lavorativa" può essere attivo da lunedì a venerdì, mentre un set di regole denominato "Viaggio in Africa" può essere attivo durante le date di tale viaggio.
- Passaggio 4** In Lettore multimediale, fare clic su **Registra** e registrare il nome del set di regole.
Cisco Unity Connection riproduce il nome per identificare il set di regole quando si accede alle impostazioni delle regole tramite il telefono.
- Passaggio 5** Al termine della registrazione, fare clic su **Arresta**.
- Passaggio 6** Selezionare **Salva**.

Argomenti correlati

[Aggiunta di una regola a set di regole](#), a pagina 19

Aggiunta di una regola a set di regole

Dopo avere creato un set di regole, è possibile aggiungervi una o più regole.



Attenzione

Tutti i contatti, i gruppi di chiamanti, le destinazioni personali o i gruppi di destinazioni che si desidera utilizzare nelle proprie regole devono essere creati prima di aggiungere le regole. Se non esistono, non sarà possibile impostare le regole correttamente.

Procedura

- Passaggio 1** Nello strumento Web Regole di trasferimento delle chiamate personali, dal menu Regole, selezionare **Visualizza set di regole di trasferimento delle chiamate**.
- Passaggio 2** Nella pagina Set di regole di trasferimento delle chiamate fare clic sul nome del set di regole al quale si desidera aggiungere una regola.
- Passaggio 3** Nella sezione Regole di trasferimento della pagina Set di regole fare clic su **Aggiungi regola**.
- Passaggio 4** Nella sezione Se la chiamata è della pagina Regola, immettere le informazioni appropriate che devono essere utilizzate da Connection per identificare le chiamate o i chiamanti. È necessario scegliere almeno una destinazione, un gruppo di destinazioni o la posta vocale cui trasferire la chiamata in arrivo. Utilizzare la seguente tabella per determinare i valori dei campi.

Campo	Considerazioni
Da	Utilizzare i campi Chiamante(i), Gruppo di chiamanti, Numero di telefono e/o Origine chiamata per impostare le condizioni per l'identità del chiamante nella regola. Selezionare la casella di controllo Da , quindi fare clic su Da o su Non da nell'elenco in base alle esigenze.
Chiamante(i)	Consente di aggiungere chiamanti a una regola.

Campo	Considerazioni
	<p>a. Selezionare la casella di controllo Chiamante(i), quindi fare clic su Aggiungi chiamanti.</p> <p>b. Nella pagina Trova contatti fare clic sulla scheda appropriata, a seconda che si desidera eseguire la ricerca nell'elenco telefonico di Connection o nell'elenco dei contatti personali. Nell'elenco telefonico di Connection è possibile cercare sia utenti sia contatti definiti dall'amministratore. Nell'elenco dei risultati della ricerca, i contatti definiti dall'amministratore sono indicati mediante un asterisco (*) posto accanto al nome.</p> <p>c. Immettere un nome o un nome parziale, quindi fare clic su Trova.</p> <p>d. Selezionare la casella di controllo accanto al chiamante da aggiungere alla regola. È possibile selezionare più caselle di controllo per aggiungere più di un chiamante alla volta.</p> <p>Fare clic su Aggiungi utenti o Aggiungi contatti in base alle esigenze.</p> <p>Per rimuovere un chiamante dalla regola, selezionare il nome e fare clic su Elimina voci selezionate.</p>
Gruppo di chiamanti	<p>Consente di aggiungere un gruppo di chiamanti a una regola.</p> <p>Selezionare la casella di controllo Gruppo di chiamanti, quindi fare clic su un gruppo di chiamanti nell'elenco. Tenere presente che per poter utilizzare un gruppo di chiamanti in una regola, è necessario creare il gruppo di chiamanti.</p>
N. telefono	<p>Consente di aggiungere un numero di telefono a una regola.</p> <p>Selezionare la casella di controllo Numero di telefono e immettere il numero che Connection assocerà alla chiamata in arrivo. Connection elabora la regola solo se il numero di telefono di una chiamata in arrivo corrisponde perfettamente a quello immesso nel campo. È possibile utilizzare i caratteri jolly X e * per far corrispondere più di un numero di telefono:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il carattere X corrisponde a qualsiasi singola cifra nell'intervallo da 0 a 9. Ad esempio, il modello 9XXX corrisponde all'intervallo di numeri di telefono da 9000 a 9999. • Il carattere asterisco (*) corrisponde a qualsiasi sequenza di cifre. Ad esempio, il modello 5556304* corrisponde ai numeri di telefono 5556304, 55563040, 55563041, 5556304100 e così via.
Origine chiamata	<p>Consente di includere o escludere i chiamanti in base alla loro identificazione da parte di Connection come numero conosciuto (ad esempio un utente di Connection, un contatto o un contatto definito dall'amministratore di Connection) o come numero di telefono sconosciuto (ad esempio un chiamante esterno), se applicabile.</p> <p>Selezionare la casella di controllo Origine chiamata, quindi fare clic su Numero conosciuto o su Numero sconosciuto nell'elenco in base alle esigenze.</p>
Ricevuta fra	<p>Consente di impostare il periodo durante il quale Connection applica la regola alle chiamate in arrivo.</p> <p>Selezionare la casella di controllo Ricevuta fra, quindi fare clic su Ricevuta fra o su Non ricevuta fra nell'elenco in base alle esigenze. Scegliere un intervallo orario dagli elenchi di ore e minuti.</p>
Sono in riunione	<p>Utilizzare con Connection il calendario di Microsoft Outlook per determinare se si è in riunione nel momento in cui la regola viene applicata a una chiamata in arrivo. Se Outlook</p>

Campo	Considerazioni
	<p>risulta su Occupato, Connection considera l'utente in riunione. Qualsiasi appuntamento impostato come Provvisorio, Libero o Fuori sede non viene considerato da Connection.</p> <p>Selezionare la casella di controllo Sono in riunione, quindi fare clic su Sono in riunione o su Non sono in riunione nell'elenco, come appropriato.</p> <p>Nota Questa funzionalità non è disponibile in tutti i sistemi. Per verificare l'eventuale disponibilità, rivolgersi all'amministratore di Connection.</p>

Passaggio 5

Nella sezione Quindi trasferisci la chiamata a, immettere le informazioni appropriate che devono essere utilizzate da Connection per trasferire le chiamate. Affinché una regola sia valida, è necessario specificare una destinazione, un gruppo di destinazioni o la posta vocale. Utilizzare la seguente tabella per determinare i valori dei campi.

Campo	Considerazioni
Destinazione	<p>Consente di specificare il trasferimento delle chiamate da parte di Connection alla destinazione specificata.</p> <p>Fare clic su Destinazione, quindi fare clic sul nome della destinazione nell'elenco.</p> <p>Nota Le destinazioni SMS e SMTP non sono visualizzate nell'elenco Destinazione. Per essere utilizzati in una regola, i dispositivi devono essere inclusi in un gruppo di destinazioni con almeno un numero di telefono.</p>
Gruppo di destinazioni	<p>Consente di specificare il trasferimento delle chiamate da parte di Connection alla destinazione specificata.</p> <p>Fare clic su Gruppo di destinazione, quindi fare clic sul nome del gruppo di destinazioni nell'elenco.</p>
Segreteria	<p>Consente di specificare il trasferimento delle chiamate da parte di Connection direttamente alla posta vocale.</p> <p>Selezionare CasVocale.</p>
Screening della chiamata	<p>Consente di specificare l'esecuzione da parte di Connection dello screening delle chiamate a cui viene applicata la regola.</p> <p>Selezionare la casella di controllo Screening della chiamata.</p> <p>Nota Questa opzione è disponibile solo se l'amministratore di Connection ha attivato le opzioni di screening e ve ne sono alcune impostate nella pagina Opzioni di chiamate in attesa e screening chiamate dello strumento Web Assistente di messaggistica.</p> <p>Se una chiamata in arrivo non corrisponde ad alcuna delle regole definite, essa verrà trasferita al numero dell'interno principale utilizzando tutte le opzioni abilitate di attesa e screening chiamate. Se non si desidera far eseguire lo screening delle chiamate, creare una regola utilizzando i caratteri jolly che corrisponderanno a tutte le chiamate, disporla nel set di regole come ultima regola e deselezionare la casella di controllo Screening della chiamata.</p>

- Passaggio 6** Nella sezione Anteprima, fare clic su **Aggiorna anteprima** per visualizzare una versione di testo della regola in modo da verificarne la correttezza prima di aggiungerla al set di regole.
- Passaggio 7** Fare clic su **Salva** per aggiungere la regola al set di regole.
- Passaggio 8** Ripetere i passaggi da 1 a 7 per tutte le altre regole aggiunte al set.

Modifica di regole

Procedura

- Passaggio 1** Nello strumento Web Regole di trasferimento delle chiamate personali, dal menu Regole, selezionare **Visualizza set di regole di trasferimento delle chiamate**.
- Passaggio 2** Nella pagina Set di regole di trasferimento delle chiamate, fare clic sul nome del set di regole che contiene la regola che si desidera modificare.
- Passaggio 3** Nell'elenco Regole di trasferimento della pagina Set di regole, fare clic sul nome della regola.
- Passaggio 4** Nella pagina Regola apportare le modifiche necessarie.
Utilizzare le tabelle in [Aggiunta di una regola a set di regole, a pagina 19](#) per determinare i valori dei campi.
- Passaggio 5** Nella sezione Anteprima, fare clic su **Aggiorna anteprima** per visualizzare una versione di testo della regola modificata per verificarne la correttezza.
- Passaggio 6** Selezionare **Salva**.

Argomenti correlati

[Modifica delle preferenze di elaborazione delle regole personali](#), a pagina 27

Riordino delle regole in un set di regole

L'ordine delle regole in un set di regole è importante perché Cisco Unity Connection le elabora dall'alto dell'elenco verso il basso, quindi applica solo la prima regola le cui condizioni vengono soddisfatte dalla chiamata in arrivo.

Se un set di regole contiene più di una regola, organizzare le regole dalla più specifica alla meno specifica per garantire che Connection applichi a una chiamata la regola più specifica e non una più generica.



Suggerimento

Per modificare la priorità di una sola regola in un set, apportare la modifica nell'elenco Regole di trasferimento della pagina Set di regole, quindi fare clic su **Aggiorna priorità**. La priorità di tutte le altre regole nel set verrà modificata di conseguenza.

Procedura

- Passaggio 1** Nello strumento Web Regole di trasferimento delle chiamate personali, dal menu Regole, selezionare **Visualizza set di regole di trasferimento delle chiamate**.
- Passaggio 2** Nella pagina Set di regole di trasferimento delle chiamate, fare clic sul nome del set di regole.
- Passaggio 3** Nella pagina Set di regole, immettere un numero nella colonna Priorità per specificare l'ordine in cui si desidera che Connection elabori le regole nel set. Ad esempio, per elaborare per prima la regola "Invia tutte le mie chiamate alla posta vocale", immettere 1; per elaborare la regola "Invia al mio cellulare le chiamate da Maria Rossi", immettere 2.
- Passaggio 4** Selezionare **Aggiorna priorità**. Le regole vengono riordinate in base alla priorità e salvate.
-

Test di un set di regole

Utilizzare lo strumento Test regole di trasferimento delle chiamate per verificare in che modo Cisco Unity Connection trasferirebbe una chiamata in arrivo in base alle regole contenute in un set. È possibile eseguire il test di un set di regole dopo avere creato una regola per verificare se questa si applica a un chiamante specifico o a una chiamata in arrivo a una determinata ora del giorno.

Lo strumento Test regole di trasferimento delle chiamate è un buon metodo anche per diagnosticare un problema di inoltro delle chiamate. Se ad esempio una chiamata non è stata inoltrata nel modo previsto, immettere il nome del chiamante effettivo, l'ora del giorno e la data in cui è stata effettuata la chiamata. Lo strumento Test regole di trasferimento delle chiamate consente di individuare la parte del set di regole che Connection applicherebbe alla chiamata in arrivo.

Per ottenere risultati tramite lo strumento Test regole di trasferimento delle chiamate, il set di regole che contiene la regola da testare deve essere attivato o attivo.



Nota Se non è possibile diagnosticare i problemi di inoltro delle chiamate tramite lo strumento Test regole di trasferimento delle chiamate, rivolgersi all'amministratore di Connection.

Procedura

- Passaggio 1** Nello strumento Web Regole di trasferimento delle chiamate personali, selezionare **Test regole di trasferimento delle chiamate** dal menu Strumenti.
- Passaggio 2** Nella pagina Test regole di trasferimento delle chiamate immettere e/o scegliere le condizioni della chiamata in arrivo da utilizzare per il test:
- Nome o numero di telefono del chiamante. Se si sta eseguendo il test per un utente conosciuto (un utente presente nell'elenco telefonico di Connection o un contatto personale), fare clic su **Seleziona chiamante** per aggiungere l'utente al test delle regole.
 - Ora.
 - Data.

- Anno.
- Se si partecipa o meno a una riunione.

Per ottenere risultati accurati tramite lo strumento Test regole di trasferimento delle chiamate, specificare una data. Se non si specifica una data, la regola viene valutata in base alla data corrente, che è quella predefinita.

Per testare le regole è possibile combinare le condizioni in qualsiasi modo, ad esempio specificando chiamante, ora, data e anno oppure specificando solo l'ora del giorno e la data.

Passaggio 3

Selezionare **Test**.

Se una regola attivata o attiva si applica alle condizioni di chiamata specificate, Connection la visualizza.

Se nessuna regola attivata o attiva si applica alle condizioni di chiamata specificate, Connection visualizza un messaggio che informa che non sono state trovate regole corrispondenti.

Suggerimento Quando si utilizza Test regole di trasferimento delle chiamate per diagnosticare il motivo per cui una chiamata non è stata inoltrata in un determinato modo, iniziare definendo condizioni di chiamata meno restrittive. Fornire ad esempio un nome e una data. Se la regola viene applicata a condizioni più ampie, restringere le condizioni per individuare il motivo per cui la regola non è stata applicata alla chiamata in arrivo.

Argomenti correlati

[Attivazione e disattivazione di set di regole](#), a pagina 24

Eliminazione di set di regole

Procedura

Passaggio 1 Nello strumento Web Regole di trasferimento delle chiamate personali, dal menu Regole, selezionare **Visualizza set di regole di trasferimento delle chiamate**.

Passaggio 2 Nella pagina Set di regole di trasferimento delle chiamate selezionare la casella di controllo accanto al nome del set di regole da eliminare.

Passaggio 3 Fare clic sull'icona **Elimina le righe selezionate** sotto la barra dei menu.

Se il set di regole è attivo, verrà visualizzato un messaggio di errore indicante che non è possibile eliminare il set di regole.

Passaggio 4 Fare clic su **OK** per eliminare il set di regole.

Attivazione e disattivazione di set di regole

Attivare un set di regole significa impostare l'intervallo di giorni o di date in cui il set di regole sarà attivo. Cisco Unity Connection utilizza la pianificazione per applicare le regole alle chiamate in arrivo. È possibile pianificare il periodo attivo in anticipo con lo strumento Web Regole di trasferimento delle chiamate personali.

Disattivare un set di regole significa renderlo non adatto a essere attivo.

Connection consente di attivare più set di regole nello stesso periodo di tempo. Quando sono attivati più set di regole, quello attivato all'interno di un intervallo di date ha la precedenza su quello attivato in base ai giorni della settimana. Quando un intervallo di date non è più applicabile, viene ripristinato il set attivato in base ai giorni della settimana. Non è possibile attivare più set su date sovrapposte.

Procedura

Passaggio 1

Nello strumento Web Regole di trasferimento delle chiamate personali, selezionare **Attiva set di regole** dal menu Regole.

Passaggio 2

Per attivare un set di regole per un intervallo di date:

- Nella pagina Attiva set di regole, all'interno della sezione Intervallo date, nell'elenco della colonna Set di regole fare clic sul set di regole che si desidera attivare. La casella di controllo nella colonna Attivato è selezionata automaticamente.
- Impostare le date applicabili negli elenchi delle colonne Data di inizio e Data di fine.
- Per aggiungere un'altra riga, selezionare **Aggiungi intervallo date**, quindi ripetere i passaggi a e b per specificare l'intervallo di date per gli eventuali set di regole aggiuntivi.

È possibile pianificare diversi intervalli di date in anticipo. Ad esempio:

- Set di regole Vacanze, attivato dal 1° all'8 marzo
- Set di regole Viaggio di lavoro, attivato dal 9 all'11 marzo
- Set di regole Settimana lavorativa, attivato dal 12 al 31 marzo

È attivo solo il set di regole attivato durante l'intervallo di date che include la data corrente.

- Selezionare **Salva**.

Passaggio 3

Per attivare un set di regole per i giorni della settimana:

- Nella sezione Giorni della settimana della pagina Attiva set di regole, nell'elenco della colonna Set di regole fare clic sul set di regole da attivare per i giorni della settimana applicabili. La casella di controllo nella colonna Attivato è selezionata automaticamente.

È possibile specificare un set di regole per uno o più giorni della settimana (ad esempio, ogni martedì, ogni giorno lavorativo, ogni fine settimana), oppure scegliere l'opzione Ogni giorno per applicare il set di regole a tutti i giorni della settimana.

- Selezionare **Salva**.

Passaggio 4

Per disattivare un set di regole:

- Nella pagina Attiva set di regole deselezionare la casella di controllo nella colonna Attivato.

In alternativa, è possibile fare clic su **Nessuno** nell'elenco della colonna Set di regole.

- Selezionare **Salva**.

Argomenti correlati

[Configurazione delle regole di trasferimento di base per applicare regole di trasferimento delle chiamate personali](#), a pagina 26

Configurazione delle regole di trasferimento di base per applicare regole di trasferimento delle chiamate personali

Le regole di trasferimento delle chiamate personali sono usate solo se la regola di base attiva (standard, alternativa o chiusa) è impostata per l'applicazione delle regole di trasferimento delle chiamate personali anziché le impostazioni di base. Una volta creato e attivato un set di regole di trasferimento delle chiamate personali, è necessario impostare le regole di trasferimento di base per applicare le regole di trasferimento delle chiamate personali.



Nota Per eseguire la seguente procedura, occorre utilizzare lo strumento Web Assistente di messaggistica, e non Regole di trasferimento delle chiamate personali.

Procedura

- Passaggio 1** Nello strumento Web Assistente di messaggistica, selezionare **Trasferimento e screening** dal menu Preferenze.
- Passaggio 2** Nella tabella Regola di trasferimento, selezionare la regola di trasferimento di base da impostare per usare le regole di trasferimento delle chiamate personali.
- Passaggio 3** Nel campo Quando la regola di base è attiva, fare clic su **Applica regole di trasferimento delle chiamate personali**.
- Passaggio 4** Selezionare **Salva**.
- Passaggio 5** Ripetere i passaggi dall'1 al 4 per ogni regola di trasferimento di base aggiuntiva da impostare per l'utilizzo delle regole di trasferimento delle chiamate personali.
-



CAPITOLO 5

Modifica delle preferenze personali

- [Modifica delle preferenze di elaborazione delle regole personali, a pagina 27](#)
- [Modifica delle preferenze di chiamate in attesa e screening chiamate, a pagina 28](#)

Modifica delle preferenze di elaborazione delle regole personali

È possibile attivare e disattivare l'elaborazione di regole di trasferimento delle chiamate personali ed è possibile scegliere se Cisco Unity Connection deve sempre far squillare l'interno selezionato prima di eseguire qualsiasi regola di trasferimento delle chiamate personali attiva.

Se si sceglie di non far squillare prima l'interno selezionato, il comportamento diretto e indiretto della chiamata sarà differente:

Chiamate dirette	Queste chiamate fanno squillare l'interno. In mancanza di risposta, la chiamata viene trasferita a Connection dove vengono applicate le regole di trasferimento delle chiamate personali.
Chiamate indirette	Queste chiamate vengono trasferite attraverso Connection e vengono applicate le regole di trasferimento delle chiamate personali senza far squillare l'interno.

Le chiamate dirette sono quelle composte direttamente dal proprio telefono, ad esempio quando un altro utente di Connection compone l'interno dell'utente corrente o quando un chiamante esterno chiama la linea diretta, se disponibile. Le chiamate indirette sono quelle trasferite all'utente dal sistema Connection, ad esempio da chiamanti che utilizzano l'elenco telefonico per contattarlo.

Procedura

Passaggio 1 Passaggio 2

Nello strumento Web Regole di trasferimento delle chiamate personali selezionare **Impostazioni regole**.
Selezionare una delle seguenti caselle di controllo, come opportuno:

Opzione	Descrizione
Disattivare tutte le elaborazioni delle regole di trasferimento delle chiamate personali	Se la casella è selezionata, tutti i set di regole di trasferimento delle chiamate personali sono disattivati e non vengono considerati da Connection nell'elaborazione delle chiamate in arrivo. Le chiamate in arrivo vengono trasferite all'interno selezionato.

Opzione	Descrizione
	Nota I set di regole esistenti non vengono eliminati quando i set vengono disattivati.
Suona sempre all'interno principale prima di applicare le regole di trasferimento delle chiamate personali	<p>Se la casella è selezionata, Connection fa squillare l'interno principale prima di applicare tutti i set di regole, indipendentemente dal fatto che la chiamata in arrivo sia diretta o indiretta.</p> <p>Suggerimento Se il telefono è impostato su Risposta inoltro delle chiamate, selezionare la casella di controllo per ottenere un comportamento coerente quando i chiamanti contattano l'utente direttamente e attraverso Connection. L'interno principale squillerà sempre prima che Connection cerchi di individuare l'utente in altre destinazioni.</p> <p>Se non si desidera che l'interno principale squilli, deselezionare questa casella di controllo e configurare le impostazioni di Risposta inoltro delle chiamate del telefono su Cisco Unity Connection.</p>

Passaggio 3Selezionare **Salva**.**Argomenti correlati**[Modifica di regole](#), a pagina 22

Modifica delle preferenze di chiamate in attesa e screening chiamate

Quando una regola di trasferimento di base è configurata in modo che le chiamate vengano trasferite presso il proprio interno principale, è possibile indicare in che modo Cisco Unity Connection debba gestire le chiamate in caso di telefono occupato.

Inoltre, se l'amministratore di Connection ha già abilitato opzioni di screening, è possibile scegliere di consentire a Cisco Unity Connection l'esecuzione dello screening delle chiamate. Connection può richiedere il nome del chiamante e riprodurlo per l'utente prima di connettere la chiamata. Può inoltre indicare all'utente il momento in cui avviene la connessione della chiamata o dare all'utente la possibilità di ricevere una chiamata o di trasferirla alla segreteria in modo che il chiamante possa lasciare un messaggio. È possibile configurare tutte le regole di trasferimento delle chiamate personali in modo che le chiamate che soddisfano i criteri di tali regole vengano o meno sottoposte a screening.

**Suggerimento**

Se una chiamata in arrivo non corrisponde ad alcuna delle regole definite, verrà trasferita all'interno principale tramite le eventuali opzioni di screening abilitate. Se non si vuole che tali chiamate vengano sottoposte a screening, utilizzare i caratteri jolly per creare una regola che corrisponda a tutte le chiamate e inserirla come ultima regola nell'ordine del set di regole.

Procedura

Passaggio 1

Nello strumento Web Regole di trasferimento delle chiamate personali, all'interno del menu Preferenze, selezionare **Chiamate in attesa e screening chiamate**.

Passaggio 2

Per modificare le preferenze relative alle chiamate in attesa, nell'elenco Se il mio interno è occupato, selezionare l'opzione di gestione delle chiamate da parte di Connection quando l'interno dell'utente è occupato:

Opzione	Descrizione
Invia i chiamanti al sistema di posta vocale	Connection riproduce il messaggio di saluto, quindi richiede al chiamante di lasciare un messaggio.
Metti i chiamanti in attesa senza chiedere	Connection mette il chiamante in attesa senza offrire la possibilità di lasciare un messaggio.
Chiedi ai chiamanti di attendere in linea	Connection offre al chiamante la possibilità di restare in attesa o di lasciare un messaggio.

Passaggio 3

Per modificare le preferenze di screening delle chiamate, nella sezione Screening delle chiamate, selezionare una o più caselle di controllo, secondo necessità:

Opzione	Descrizione
Indica quando è effettuata la connessione	Connection indica all'utente il momento in cui avviene la connessione della chiamata.
Indica il destinatario della chiamata	Connection riproduce il nome associato all'interno composto. Utilizzare questa impostazione quando due o più persone condividono un telefono.
Chiedimi se voglio rispondere alla chiamata	Connection chiede se si desidera ricevere la chiamata o che il chiamante lasci un messaggio.
Chiedi il nome del chiamante	Connection registra il nome del chiamante e lo riproduce per l'utente prima di connettere la chiamata.

Si tenga presente quanto segue:

- Per l'opzione di rifiuto di una chiamata per qualcuno con cui si condivide un telefono, selezionare entrambe le caselle di controllo **Indica il destinatario della chiamata** e **Chiedimi se voglio rispondere alla chiamata**.
- Per l'opzione di accettazione o rifiuto di una chiamata in base all'identità del chiamante, selezionare entrambe le caselle **Chiedimi se voglio rispondere alla chiamata** e **Chiedi il nome del chiamante**.

Quando si accetta, Connection connette la chiamata. Quando si rifiuta, Connection inoltra la chiamata alla posta vocale.

Passaggio 4

Selezionare **Salva**.



INDICE

A

- abilitazione [24, 25](#)
 - set di regole per i giorni della settimana [25](#)
 - set di regole per intervallo di date [25](#)
 - set di regole, informazioni [24](#)
- accesso [2](#)
 - Guida, per lo strumento Web Regole di trasferimento delle chiamate personali [2](#)
 - Strumento Web regole di trasferimento delle chiamate personali [2](#)
- aggiunta [6, 19](#)
 - chiamanti a gruppi di chiamanti [6](#)
 - regole a set di regole [19](#)

C

- chiamanti [6, 7](#)
 - a gruppi di chiamanti [6](#)
 - eliminazione da gruppi di chiamanti [7](#)
- chiamate [27](#)
 - dirette, informazioni [27](#)
 - indirette, informazioni [27](#)
- Chiamate dirette, informazioni [27](#)
- Chiamate in arrivo, gestione tramite regole di trasferimento delle chiamate personali [17](#)
- Chiamate indirette, informazioni [27](#)
- configurazione delle regole di trasferimento di base per applicare regole personali [26](#)
- creazione [6, 10, 13, 18](#)
 - Destinazioni personali [10](#)
 - gruppi di chiamanti [6](#)
 - Gruppi di destinazioni [13](#)
 - Set di regole [18](#)

D

- destinazioni [9](#)
 - Vedere anche destinazioni personali*
- Destinazioni [9, 10, 12](#)
 - Hypertext Markup Language [10](#)
 - informazioni [9](#)
 - modifica dell'impostazione degli squilli di attesa per il telefono [12](#)
 - modifica delle impostazioni di rilevamento del loop per le destinazioni telefoniche [12](#)
- SMS [9](#)

Destinazioni (continua)

- SMTP [10](#)
 - telefono [9](#)
- destinazioni HTML [10](#)
- destinazioni personali [9](#)
 - Vedere anche destinazioni*
- Destinazioni personali [9, 10, 11](#)
 - creazione [10](#)
 - eliminazione [11](#)
 - modifica [11](#)
 - telefono [9](#)
- destinazioni SMS [9](#)
- destinazioni SMTP [10](#)
- Destinazioni telefoniche [9](#)
 - disattivazione [24, 25](#)
 - Set di regole [25](#)
 - set di regole, informazioni [24](#)

E

- eliminazione [7, 8, 11, 15, 24](#)
 - chiamanti da gruppi di chiamanti [7](#)
- Destinazioni personali [11](#)
 - gruppi di chiamanti [8](#)
 - Gruppi di destinazioni [15](#)
 - Set di regole [24](#)
- eliminazione: destinazioni da gruppi di destinazioni [14](#)

G

- gruppi di chiamanti [5, 6, 7, 8](#)
 - aggiunta di chiamanti [6](#)
 - creazione [6](#)
 - eliminazione [8](#)
 - eliminazione di chiamanti [7](#)
 - informazioni [5](#)
 - modifica dei nomi [7](#)
- Gruppi di destinazioni [13, 14, 15](#)
 - creazione [13](#)
 - eliminazione [15](#)
 - eliminazione di destinazioni [14](#)
 - informazioni [13](#)
 - modifica [14](#)
- Guida, accesso nello strumento Web Regole di trasferimento delle chiamate personali [2](#)

I

impostazione degli squilli di attesa, modifica per le destinazioni telefoniche **12**
 impostazione di rilevamento del loop, modifica per le destinazioni telefoniche **12**

M

modifica **7, 11, 12, 14, 22, 27, 28**
 Destinazioni personali **11**
 Gruppi di destinazioni **14**
 impostazione degli squilli di attesa per le destinazioni telefoniche **12**
 impostazione di rilevamento del loop attivata per le destinazioni telefoniche **12**
 nomi di gruppi di chiamanti **7**
 preferenze di chiamate in attesa **28**
 preferenze di elaborazione delle regole **27**
 preferenze di screening chiamate **28**
 Regole **22**

N

nomi, modifica di gruppi di chiamanti **7**

P

preferenze di chiamate in attesa, modifica **28**
 preferenze di elaborazione delle regole, modifica **27**

R

Regole **17, 22**
 informazioni **17**
 modifica **22**

Regole (*continua*)

riordino nei set di regole **22**
 regole di trasferimento delle chiamate personali **17, 19, 26**
 aggiunta a set di regole **19**
 configurazione delle regole di trasferimento di base per applicare **26**
 informazioni **17**
 regole di trasferimento di base, impostazione per applicare regole personali **26**
 regole di trasferimento, informazioni sulle personali **1**
 riordino di regole nei set di regole **22**

S

Screening delle chiamate **28**
 preferenze, modifica **28**
 Set di regole **17, 18, 19, 22, 23, 24, 25**
 aggiunta di regole **19**
 attivazione per i giorni della settimana **25**
 attivazione per intervallo di date **25**
 creazione **18**
 disattivazione **25**
 elenco delle attività per impostare **18**
 eliminazione **24**
 informazioni **17**
 riordino delle regole **22**
 verifica **23**
 Strumento Web regole di trasferimento delle chiamate personali **1, 2**
 accesso **2**
 informazioni **1**

T

test di set di regole **23**
 trasferimento delle chiamate **28**
 modifica delle preferenze di chiamate in attesa **28**
 modifica delle preferenze di screening delle chiamate **28**