



Guide de l'utilisateur de l'outil Web Règles de transfert d'appel personnelles Cisco Unity Connection (version 15)

Première publication : 18 décembre 2023

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: <https://www.cisco.com/c/en/us/about/legal/trademarks.html>. 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)

© 2024 Cisco Systems, Inc. Tous droits réservés.



TABLE DES MATIÈRES

CHAPITRE 1	L'outil Web Règles de transfert d'appels personnelles	1
	À propos de l'outil Web Règles de transfert d'appels personnelles	1
	Accès à l'outil Web Règles de transfert d'appels personnelles	2
	Accès à l'aide de l'outil Web Règles de transfert d'appels personnelles	2

CHAPITRE 2	Gestion des groupes d'appelants	5
	À propos des groupes d'appelants	5
	Création de groupes d'appelants	6
	Ajout d'appelants à des groupes d'appelants	6
	Suppression d'appelants de groupes d'appelants	7
	Modification des noms de groupes d'appelants	7
	Suppression de groupes d'appelants	7

CHAPITRE 3	Gestion des destinations et groupes de destinations	9
	À propos des destinations	9
	Création de destinations personnelles	10
	Modification de destinations personnelles	11
	Suppression de destinations personnelles	11
	Modification du paramètre Nombre de sonneries avant le transfert pour les destinations téléphoniques	12
	Modification du paramètre de détection de boucle pour les destinations	12
	À propos des groupes de destinations	13
	Création de groupes de destinations	13
	Modification de groupes de destinations	14
	Suppression de destinations de groupes de destinations	14
	Suppression de groupes de destinations	15

CHAPITRE 4	Gestion des ensembles de règles et des règles	17
	À propos des ensembles de règles et des règles	17
	Liste des tâches à accomplir pour définir un ensemble de règles	18
	Création d'ensembles de règles	19
	Ajout de règles aux ensembles de règles	19
	Modification des règles	22
	Réorganisation des règles dans des ensembles de règles	22
	Test d'ensembles de règles	23
	Suppression d'ensembles de règles	24
	Activation et désactivation d'ensembles de règles	24
	Définition de règles de transfert de base pour appliquer des règles de transfert d'appel personnelles	26

CHAPITRE 5	Modification de vos préférences	27
	Modification des préférences de traitement des règles	27
	Modification des préférences de mise en attente et de filtrage d'appel	28



CHAPITRE 1

L'outil Web Règles de transfert d'appels personnelles

- [À propos de l'outil Web Règles de transfert d'appels personnelles, à la page 1](#)
- [Accès à l'outil Web Règles de transfert d'appels personnelles, à la page 2](#)
- [Accès à l'aide de l'outil Web Règles de transfert d'appels personnelles, à la page 2](#)

À propos de l'outil Web Règles de transfert d'appels personnelles

Cisco Unity Connection peut transférer et filtrer vos appels entrants en fonction des règles que vous configurez dans l'outil Web Règles de transfert d'appels personnelles.

Connection utilise une règle de transfert d'appel personnelle pour transférer des appels spécifiques vers votre téléphone selon l'identité de l'appelant, l'heure et votre calendrier de réunions, ou pour transférer les appels vers la messagerie vocale ou un autre numéro de téléphone. Vous pouvez définir des règles pour transférer des appels vers un numéro de téléphone, une série de numéros de téléphone ou une adresse électronique de pager, ou pour envoyer des messages SMS vers un équipement SMS. De plus, vous pouvez définir des règles pour filtrer certains ou tous vos appels entrants.

Vous pouvez générer des règles de transfert d'appels personnelles très simples, par exemple, pour transférer un appel d'un seul numéro de téléphone vers une messagerie vocale, ou plus complexes à l'aide des composants suivants :

Liste de contacts	Connection utilise votre liste de contacts pour acheminer les appels entrants et pour passer des appels sortants lorsque vous utilisez les commandes vocales. (Vous pouvez gérer votre liste de contacts dans l'outil Web Assistant de messagerie.)
Groupes d'appelants	Vous pouvez organiser les appelants en groupes, afin d'appliquer une règle pour plusieurs appelants sans devoir la recréer à chaque fois. Les groupes d'appelants peuvent contenir d'autres utilisateurs Connection, des contacts de votre liste de contacts et des contacts système.
Destinations personnelles	Vous pouvez créer un annuaire de numéros de téléphone de contacts vers lesquels Connection peut diriger les appels entrants. (Ces destinations s'ajoutent aux équipements de notification.)

Groupes de destinations	Vous pouvez organiser les destinations personnelles et les équipements de notification en groupes afin que Connection achemine les appels vers chaque destination dans l'ordre indiqué jusqu'à ce que quelqu'un réponde au téléphone, que l'appelant raccroche ou que la dernière destination dans le groupe soit atteinte. Vous pouvez spécifier l'ordre des destinations dans le groupe, ainsi que la durée pendant laquelle Connection doit attendre que le téléphone ne soit décroché à chaque destination.
--------------------------------	---

Une fois les règles configurées, vous pouvez les activer par téléphone ou dans l'outil Web Règles de transfert d'appels personnelles.

Rubriques connexes

[Accès à l'aide de l'outil Web Règles de transfert d'appels personnelles](#), à la page 2

Accès à l'outil Web Règles de transfert d'appels personnelles

Procédure

-
- Étape 1** Rendez-vous sur la page d'ouverture de session de Cisco PCA à l'adresse suivante **http://<Cisco Unity Connection server>/ciscopca**. L'URL respecte la casse.
- (Créez un signet pour l'URL de Cisco PCA ; ainsi, vous n'aurez pas besoin de saisir l'adresse Web chaque fois que vous voulez accéder à l'outil Web Règles de transfert d'appels personnelles.)
- Étape 2** Saisissez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe.
- Si vous avez oublié votre mot de passe Cisco PCA, contactez votre administrateur Cisco Unity Connection pour obtenir de l'aide.
- Étape 3** Sélectionnez **Connexion**.
- Étape 4** À la page d'accueil de Cisco PCA, sélectionnez le lien **Règles de transfert d'appels personnelles**.
- Étape 5** Lorsque vous avez terminé, sélectionnez **Déconnexion** dans le coin supérieur droit de n'importe quelle page Règles de transfert d'appels personnelles.
-

Accès à l'aide de l'outil Web Règles de transfert d'appels personnelles

Procédure

-
- Étape 1** À n'importe quelle page Règles de transfert d'appels personnelles, sélectionnez le menu **Aide**.
- Étape 2** Dans le menu Aide, cliquez sur le lien correspondant :

Option	Description
Contenu	Fournit la liste des rubriques de l'Aide.

Option	Description
Index	Fournit un index de l'Aide.
Cette page	Présente la rubrique d'aide correspondant à la page que vous consultez.

Pour obtenir de l'aide sur une icône, placez le curseur au-dessus de l'icône jusqu'à ce qu'une infobulle s'affiche.



CHAPITRE 2

Gestion des groupes d'appelants

- [À propos des groupes d'appelants, à la page 5](#)
- [Création de groupes d'appelants, à la page 6](#)
- [Ajout d'appelants à des groupes d'appelants, à la page 6](#)
- [Suppression d'appelants de groupes d'appelants, à la page 7](#)
- [Modification des noms de groupes d'appelants, à la page 7](#)
- [Suppression de groupes d'appelants, à la page 7](#)

À propos des groupes d'appelants

La création d'un groupe d'appelants permet de mettre une règle en œuvre pour plusieurs appelants sans devoir la recréer à chaque fois. Les groupes d'appelants contiennent plusieurs entrées de la liste de vos contacts personnels et de l'annuaire Cisco Unity Connection.

Les groupes d'appelants vous aident à organiser vos appelants de plusieurs manières. Par exemple, vous pouvez créer un groupe d'appelants pour vos clients et vos collaborateurs prioritaires. Pour vous assurer que ces appelants peuvent vous rejoindre lorsque vous êtes en réunion, vous pouvez créer un ensemble de règles contenant une règle qui transfère les appels de toute personne du groupe vers votre téléphone mobile pendant vos réunions et une autre règle qui transfère les autres appels vers la messagerie vocale.

Les types d'appelants suivants peuvent être des membres des groupes d'appelants :

Contacts	Appelants figurant dans la liste de vos contacts personnels.
Contacts définis par l'administrateur	Appelants figurant dans l'annuaire Connection, mais qui ne sont pas autorisés à utiliser les fonctions de Connection et qui ne disposent pas de boîte vocale.
Utilisateurs de Connection	Appelants figurant dans l'annuaire Connection, qui possèdent une boîte vocale et qui sont autorisés à utiliser les fonctions de Connection.



Remarque Si un appelant figurant dans l'annuaire Cisco Unity Connection et dans un groupe d'appelants, et qu'il est supprimé du système par votre administrateur Connection, il est également supprimé du groupe d'appelants.

Rubriques connexes

[Création de groupes d'appelants, à la page 6](#)

Création de groupes d'appelants

Procédure

- Étape 1** Dans l'outil Web Règles de transfert personnelles, dans le menu Groupe d'appelants, sélectionnez **Afficher les groupes d'appelants**.
- Étape 2** À la page Groupes d'appelants, cliquez sur l'icône **Nouveau groupe d'appelants** située sous la barre de menus.
- Étape 3** À la page Groupe d'appelants, entrez le nom du groupe d'appelants et cliquez sur **Enregistrer**.
- Étape 4** Sélectionnez **Ajouter des membres**.
- Étape 5** À la page Rechercher des contacts, choisissez l'onglet correspondant, selon que vous souhaitez effectuer votre recherche dans l'annuaire Connection ou dans la liste de vos contacts.
- Vous pourrez peut-être rechercher à la fois les utilisateurs et les contacts système dans l'annuaire Cisco Unity Connection. Les contacts système sont indiqués par un astérisque (*) en regard du nom dans la liste des résultats de la recherche.
- Étape 6** Remplissez les champs restants selon votre recherche et cliquez sur **Rechercher**.
- Étape 7** Activez la case située en regard du nom pour ajouter le contact ou l'utilisateur au groupe d'appelants.
- Étape 8** Cliquez sur **Ajouter des utilisateurs** ou **Ajouter des contacts**, selon le cas. Connection ajoute les contacts ou les utilisateurs au groupe d'appelants et retourne à la page Groupe d'appelants.
- Étape 9** Reprenez les étapes 4 à 8 pour ajouter d'autres utilisateurs ou d'autres contacts.
- Étape 10** À la page Groupe d'appelants, cliquez sur **Enregistrer**.
-

Rubriques connexes

[À propos des groupes d'appelants](#), à la page 5

Ajout d'appelants à des groupes d'appelants

Vous pouvez ajouter des membres à un groupe d'appelants à tout moment.

Procédure

- Étape 1** Dans l'outil Web Règles de transfert personnelles, dans le menu Groupe d'appelants, sélectionnez **Afficher les groupes d'appelants**.
- Étape 2** À la page Groupes d'appelants, cliquez sur le nom du groupe d'appelants.
- Étape 3** À la page Groupe d'appelants, cliquez sur **Ajouter des membres**.
- Étape 4** À la page Rechercher des contacts, choisissez l'onglet correspondant, selon que vous souhaitez effectuer votre recherche dans l'annuaire Connection ou dans la liste de vos contacts.
- Vous pourrez peut-être rechercher à la fois les utilisateurs et les contacts système dans l'annuaire Cisco Unity Connection. Les contacts système sont indiqués par un astérisque (*) en regard du nom dans la liste des résultats de la recherche.

- Étape 5** Remplissez les champs restants selon votre recherche et cliquez sur **Rechercher**.
- Étape 6** Activez la case située en regard du nom pour ajouter le contact ou l'utilisateur au groupe d'appelants.
- Étape 7** Cliquez sur **Ajouter des utilisateurs** ou **Ajouter des contacts**, selon le cas. Connection ajoute les contacts au groupe d'appelants et retourne à la page Groupe d'appelants.
- Étape 8** À la page Groupe d'appelants, cliquez sur **Enregistrer**.
-

Suppression d'appelants de groupes d'appelants

Vous pouvez supprimer des membres d'un groupe d'appelants à tout moment.

Procédure

- Étape 1** Dans l'outil Web Règles de transfert personnelles, dans le menu Groupe d'appelants, sélectionnez **Afficher les groupes d'appelants**.
- Étape 2** À la page Groupes d'appelants, cliquez sur le nom du groupe d'appelants.
- Étape 3** À la page Groupe d'appelants, activez la case à cocher située en regard de l'appelant à supprimer. Vous pouvez activer plusieurs cases à cocher pour supprimer plusieurs appelants à la fois.
- Étape 4** Sélectionnez **Supprimer la sélection**.
-

Rubriques connexes

[Suppression de groupes d'appelants](#), à la page 7

Modification des noms de groupes d'appelants

Procédure

- Étape 1** Dans l'outil Web Règles de transfert personnelles, dans le menu Groupe d'appelants, sélectionnez **Afficher les groupes d'appelants**.
- Étape 2** À la page Groupes d'appelants, cliquez sur le nom du groupe d'appelants.
- Étape 3** À la page Groupe d'appelants, entrez le nom du groupe dans le champ Nom.
- Étape 4** Sélectionnez **Enregistrer**.
-

Suppression de groupes d'appelants

Vous ne pouvez pas supprimer un groupe d'appelants pendant qu'il est utilisé par une règle. Commencez par supprimer le groupe d'appelants de la règle, puis supprimez-le.

Procédure

- Étape 1** Dans l'outil Web Règles de transfert personnelles, dans le menu Groupe d'appelants, sélectionnez **Afficher les groupes d'appelants**.
- Étape 2** À la page Groupes d'appelants, activez la case à cocher située en regard du groupe à supprimer. Vous pouvez activer plusieurs cases à cocher pour supprimer plusieurs groupes à la fois.
- Étape 3** Cliquez sur l'icône **Supprimer les lignes sélectionnées** située sous la barre de menus.
-

Rubriques connexes

[Suppression d'appelants de groupes d'appelants](#), à la page 7

[Modification des règles](#), à la page 22



CHAPITRE 3

Gestion des destinations et groupes de destinations

- [À propos des destinations, à la page 9](#)
- [Création de destinations personnelles, à la page 10](#)
- [Modification de destinations personnelles, à la page 11](#)
- [Suppression de destinations personnelles, à la page 11](#)
- [Modification du paramètre Nombre de sonneries avant le transfert pour les destinations téléphoniques, à la page 12](#)
- [Modification du paramètre de détection de boucle pour les destinations, à la page 12](#)
- [À propos des groupes de destinations, à la page 13](#)
- [Création de groupes de destinations, à la page 13](#)
- [Modification de groupes de destinations, à la page 14](#)
- [Suppression de destinations de groupes de destinations, à la page 14](#)
- [Suppression de groupes de destinations, à la page 15](#)

À propos des destinations

Les destinations sont des numéros de téléphone ou des adresses électroniques vers lesquels Cisco Unity Connection peut transférer vos appels entrants ou vos messages texte dans le cadre des règles de transfert d'appels personnelles. Il existe trois types de destinations :

Téléphone	<p>Les destinations téléphoniques sont des numéros de téléphone vers lesquels Connection peut transférer les appels entrants.</p> <p>Les numéros de téléphone qui vous sont associés dans l'annuaire Connection peuvent être utilisés comme destinations téléphoniques. Ils peuvent inclure votre poste principal, votre numéro d'accès à la messagerie vocale et votre numéro de téléphone mobile professionnel. Les numéros de téléphone présents dans l'annuaire sont gérés par l'administrateur Connection.</p> <p>Vous pouvez aussi créer des destinations téléphoniques personnelles, telles que votre numéro de téléphone mobile personnel, votre numéro de téléphone fixe personnel (si celui-ci n'est pas indiqué dans l'annuaire Connexion) et les numéros de téléphone auxquels vous êtes joignable lors d'un déplacement professionnel. Vous pouvez gérer ces destinations dans l'outil Web Règles de transfert d'appels personnelles.</p>
------------------	--

SMS	<p>Les destinations SMS sont les numéros de téléphone des équipements SMS vers lesquels Connection peut envoyer un message texte. Le message utilise le format standard « vous avez un appel provenant de <number or extension> à <time> le <date> ». (Par exemple, « vous avez un appel de 3233 à 15:16 le 04 octobre 2010. »)</p> <p>Notez que pour utiliser une destination SMS dans une règle, il faut l'ajouter à un groupe de destinations contenant au moins une destination téléphonique. (Les destinations SMS n'apparaissent pas dans la liste Destination de la page Règle lorsque vous créez une règle.)</p> <p>L'administrateur Connection peut ajouter des équipements SMS, que vous pouvez modifier dans l'outil Web Assistant de messagerie. Les équipements SMS ne doivent pas nécessairement être activés dans l'Assistant de messagerie pour être des destinations disponibles dans l'outil Web Règles de transfert personnelles.</p>
SMTP	<p>Les destinations SMTP sont des adresses électroniques vers lesquelles Connection peut envoyer un message texte. Le message utilise le format standard « vous avez un appel provenant de <number or extension> à <time> le <date> ». (Par exemple, « vous avez un appel de 3233 à 15:16 le 04 octobre 2010. »)</p> <p>Notez que pour utiliser une destination SMTP dans une règle, il faut l'ajouter à un groupe de destinations contenant au moins une destination téléphonique. (Les destinations SMTP n'apparaissent pas dans la liste Destination de la page Règle lorsque vous créez une règle.)</p> <p>L'administrateur Connection peut créer des équipements SMTP, que vous pouvez modifier dans l'outil Web Assistant de messagerie. Les équipements SMTP ne doivent pas nécessairement être activés dans l'Assistant de messagerie pour être des destinations disponibles dans l'outil Web Règles de transfert personnelles.</p>
HTML (langage hypertexte)	<p>Les destinations HTML sont des adresses électroniques vers lesquelles Connection peut envoyer un courrier électronique. L'email utilise le format standard « Vous avez un appel de <number > <extension> ». (Par exemple, « Vous avez un appel de Jana [1014] »).</p>

Rubriques connexes

[Création de destinations personnelles](#), à la page 10

Création de destinations personnelles

Procédure

Étape 1 Dans l'outil Web Règles de transfert personnelles, dans le menu Destinations, sélectionnez **Afficher les destinations**.

Étape 2 À la page Destinations, cliquez sur l'icône **Nouvelle destination** située sous la barre de menus.

Étape 3 À la page Créer une destination, dans le champ Nom, entrez le nom de la destination.

Étape 4 Dans le champ Numéro de téléphone, entrez le numéro de téléphone de la destination.

Utiliser des chiffres de 0 à 9. N'utilisez pas d'espaces ou de parenthèses entre les chiffres. Pour les appels longue distance, ajoutez le 1 et l'indicatif régional.

Il se peut que vous ne puissiez pas entrer certains numéros de téléphone ou que votre système téléphonique nécessite des caractères supplémentaires (par exemple, il se peut que vous deviez entrer un indicatif pour

composer des numéros sortants). Si vous rencontrez des problèmes avec ce paramètre, contactez votre administrateur Connection.

Étape 5 Dans le champ Nombre de sonneries avant le transfert, entrez le délai, en nombre de sonneries, que Connection doit respecter avant de transférer l'appel à la messagerie vocale ou à la destination suivante du groupe de destinations, selon vos autres paramètres de transfert d'appel. La valeur par défaut est de quatre sonneries.

Étape 6 Si vous avez défini cette destination pour le transfert des appels vers Connection, activez la case à cocher **Détection de boucle activée**.

Si vous créez une règle qui transfère les appels de Connection vers une destination téléphonique, vous risquez de créer par inadvertance une situation de boucle où Connection transfère les appels vers votre téléphone, qui à son tour les redirige vers Connection, et les appelants ne peuvent plus vous joindre. La sélection de ce paramètre lorsque vous configurez ce type de destination pour le transfert des appels vers Connection peut vous aider à éliminer les problèmes d'appel en boucle.

Étape 7 Sélectionnez **Enregistrer**.

Rubriques connexes

[À propos des destinations](#), à la page 9

Modification de destinations personnelles

Procédure

Étape 1 Dans l'outil Web Règles de transfert personnelles, dans le menu Destinations, sélectionnez **Afficher les destinations**.

Étape 2 À la page Destinations, cliquez sur le nom de la destination personnelle.

Étape 3 À la page Modifier la destination, effectuez vos modifications et cliquez sur **Enregistrer**.

Suppression de destinations personnelles

Vous ne pouvez pas supprimer une destination personnelle pendant qu'elle est utilisée dans un groupe de destinations ou dans une règle. Commencez par supprimer la destination du groupe de destinations ou de la règle, puis supprimez la destination.

Procédure

Étape 1 Dans l'outil Web Règles de transfert personnelles, dans le menu Destinations, sélectionnez **Afficher les destinations**.

Étape 2 À la page Destinations, activez la case à cocher correspondant à la destination personnelle à supprimer. Vous pouvez activer plusieurs cases à cocher pour supprimer plusieurs destinations personnelles à la fois.

Étape 3 Cliquez sur l'icône **Supprimer les lignes sélectionnées** située sous la barre de menus.

Rubriques connexes

[Suppression de destinations de groupes de destinations](#), à la page 14

[Modification des règles](#), à la page 22

Modification du paramètre Nombre de sonneries avant le transfert pour les destinations téléphoniques

Pour les destinations téléphoniques, vous pouvez modifier le paramètre Nombre de sonneries avant le transfert sur la page Destinations.

Procédure

- Étape 1** Dans l'outil Web Règles de transfert personnelles, dans le menu Destinations, sélectionnez **Afficher les destinations**.
- Étape 2** À la page Destinations, dans la colonne Nombre de sonneries avant le transfert, entrez le nouveau délai, en nombre de sonneries, que Connection doit respecter avant de transférer l'appel vers la messagerie vocale ou la destination suivante du groupe de destinations.
- Étape 3** Sélectionnez **Mettre à jour**.

Modification du paramètre de détection de boucle pour les destinations

Pour les destinations téléphoniques autres que votre poste principal, vous pouvez utiliser le paramètre Détection de boucle activée pour indiquer si vous avez configuré un téléphone pour transférer les appels vers Cisco Unity Connection. Par exemple, vous pouvez configurer votre téléphone portable de manière à transférer tous les appels vers afin de stocker tous vos messages vocaux dans Connection. Si vous créez une règle qui transfère les appels de Connection vers votre téléphone mobile, vous pouvez par inadvertance créer une situation de boucle où Connection dirige les appels vers votre téléphone mobile, qui à son tour les redirige vers Connection, et les appelants ne peuvent plus vous joindre.

La sélection de ce paramètre peut vous aider à éliminer les problèmes d'appel en boucle. Si les appels semblent être transférés de la destination téléphonique vers Connection et à nouveau vers le téléphone, Connection transférera l'appel vers l'équipement désigné suivant (si vous avez créé un groupe de destinations) ou vers la messagerie vocale si aucune autre destination n'est définie.



Remarque Lorsque ce paramètre est activé, vous pouvez percevoir un léger retard tandis que Connection transfère l'appel vers la destination suivante du groupe de destinations ou vers la messagerie vocale.

Procédure

- Étape 1** Dans l'outil Web Règles de transfert personnelles, dans le menu Destinations, sélectionnez **Afficher les destinations**.
- Étape 2** Si vous avez défini cette destination pour transférer les appels vers Cisco Unity Connection, activez la case à cocher **Détection de boucle activée**.
- Étape 3** Sélectionnez **Mettre à jour**.
-

À propos des groupes de destinations

Les groupes de destinations contiennent plusieurs destinations organisées en séquence et stockées sous un seul nom de groupe.

Par exemple, pour vous assurer de recevoir les appels provenant d'un contact personnel en particulier, vous devez créer un groupe de destinations contenant votre poste principal, votre numéro de téléphone mobile et votre numéro personnel, puis créer une règle qui indique à Cisco Unity Connection de transférer les appels du contact concerné vers ce groupe de destinations. Pour pouvoir être utilisé dans une règle, un groupe de destinations doit contenir au moins une destination téléphonique.

Lorsqu'un appel est transféré vers un groupe de destinations, Connection appelle les destinations dans l'ordre énuméré jusqu'à ce qu'un téléphone réponde, que l'appelant laisse un message vocal ou raccroche, ou que la dernière destination du groupe soit atteinte. Si le groupe contient une destination SMS ou SMTP, Connection envoie un message texte à l'équipement au sujet de l'appel.

Si l'appel reste sans réponse, Connection demande à l'appelant d'appuyer sur 1 pour patienter pendant que le système appelle la destination suivante, ou d'appuyer sur 2 pour laisser un message vocal. Connection attend la réponse d'un numéro de téléphone selon le nombre de sonneries spécifié, configuré dans le champ Nombre sonneries avant le transfert lorsque vous créez une destination. Si vous ne spécifiez pas un nombre de sonneries, Connection utilise la valeur par défaut de quatre sonneries. Vous pouvez modifier le paramètre Nombre de sonneries avant le transfert à tout moment après avoir créé une destination.

Lorsque Connection a appelé toutes les destinations, l'appel est transféré vers votre numéro de téléphone par défaut ou vers le poste principal du groupe de destinations (il s'agit généralement de votre poste principal).

Rubriques connexes

[Création de groupes de destinations](#), à la page 13

Création de groupes de destinations

Vous pouvez ajouter vos destinations à un groupe de destinations. Vous pouvez également ajouter une destination à plusieurs groupes de destinations. Un groupe de destinations doit contenir au moins un numéro de téléphone.

L'ordre des destinations d'un groupe est important car Cisco Unity Connection compose les destinations de haut en bas dans la liste. Après avoir ajouté des destinations à un groupe, il se peut que vous deviez les réorganiser selon vos besoins.

Procédure

- Étape 1** Dans l'outil Web Règles de transfert personnelles, dans le menu Destinations, sélectionnez **Afficher les groupes de destinations**.
- Étape 2** À la page Groupes de destinations, cliquez sur l'icône **Nouveau groupe de destinations** située sous la barre de menus.
- Étape 3** À la page Groupe de destinations, cliquez sur le nom du groupe.
- Étape 4** Sélectionnez **Enregistrer**.
- Étape 5** À la page Groupe de destinations, cliquez sur **Ajouter des destinations**.
- Étape 6** À la page Ajouter des destinations, activez la case à cocher située en regard de la destination à ajouter au groupe. Vous pouvez activer plusieurs cases à cocher pour ajouter plusieurs destinations à la fois.
- Étape 7** Sélectionnez **Ajouter des destinations**.
- Étape 8** À la page Groupe de destinations, entrez des nombres dans la colonne Priorité pour indiquer l'ordre dans lequel vous voulez que Cisco compose les destinations dans le groupe. (Par exemple, pour appeler d'abord votre téléphone mobile puis votre téléphone personnel, entrez 1 pour votre téléphone mobile et 2 pour votre téléphone personnel.)
- Étape 9** Sélectionnez **Enregistrer**.

Rubriques connexes

[À propos des groupes de destinations](#), à la page 13

Modification de groupes de destinations

Vous pouvez modifier le nom du groupe, ajouter ou supprimer des destinations du groupe, et modifier l'ordre de priorité des destinations au sein du groupe.

Procédure

- Étape 1** Dans l'outil Web Règles de transfert personnelles, dans le menu Destinations, sélectionnez **Afficher les groupes de destinations**.
 - Étape 2** À la page Groupes de destinations, cliquez sur le nom du groupe.
 - Étape 3** À la page Groupe de destinations, modifiez le nom du groupe ou l'ordre de priorité des destinations du groupe.
 - Étape 4** Cliquez sur **Ajouter des destinations** pour ajouter une autre destination au groupe. Pour supprimer une destination du groupe, activez la case à cocher située en regard du nom de la destination et cliquez sur **Supprimer la sélection**.
 - Étape 5** Sélectionnez **Enregistrer**.
-

Suppression de destinations de groupes de destinations

Il est impossible de supprimer la dernière destination d'un groupe de destinations si, à la suite de cela, le groupe ne doit plus comporter que des destinations SMS ou SMTP.

Procédure

- Étape 1** Dans l'outil Web Règles de transfert personnelles, dans le menu Destinations, sélectionnez **Afficher les groupes de destinations**.
- Étape 2** À la page Groupes de destinations, cliquez sur le nom du groupe.
- Étape 3** À la page Groupe de destinations, activez la case à cocher correspondant à la destination à supprimer du groupe. Vous pouvez activer plusieurs cases à cocher pour supprimer plusieurs destinations à la fois.
- Étape 4** Sélectionnez **Supprimer la sélection**.
-

Suppression de groupes de destinations

Vous ne pouvez pas supprimer un groupe de destinations pendant qu'il est utilisé par une règle. Commencez par supprimer le groupe de destinations de la règle, puis supprimez-le.

Procédure

- Étape 1** Dans l'outil Web Règles de transfert personnelles, dans le menu Destinations, sélectionnez **Afficher les groupes de destinations**.
- Étape 2** À la page Groupes de destinations, activez la case à cocher correspondant au groupe à supprimer. Vous pouvez activer plusieurs cases à cocher pour supprimer plusieurs groupes de destinations à la fois.
- Étape 3** Cliquez sur l'icône **Supprimer les lignes sélectionnées** située sous la barre de menus.
-

Rubriques connexes

[Modification des règles](#), à la page 22



CHAPITRE 4

Gestion des ensembles de règles et des règles

- [À propos des ensembles de règles et des règles, à la page 17](#)
- [Liste des tâches à accomplir pour définir un ensemble de règles, à la page 18](#)
- [Création d'ensembles de règles, à la page 19](#)
- [Ajout de règles aux ensembles de règles, à la page 19](#)
- [Modification des règles, à la page 22](#)
- [Réorganisation des règles dans des ensembles de règles, à la page 22](#)
- [Test d'ensembles de règles, à la page 23](#)
- [Suppression d'ensembles de règles, à la page 24](#)
- [Activation et désactivation d'ensembles de règles, à la page 24](#)
- [Définition de règles de transfert de base pour appliquer des règles de transfert d'appel personnelles, à la page 26](#)

À propos des ensembles de règles et des règles

Les règles de transfert d'appels personnelles permettent de définir la manière dont vous voulez recevoir les appels et l'endroit où ils doivent être reçus. L'outil Web Règles de transfert d'appels personnelles permet de créer des règles pour transférer et filtrer les appels selon l'identification de l'appelant, l'heure et les calendriers de réunions. Vous pouvez également configurer Cisco Unity Connection pour transférer certains appels vers une destination ou un groupe de destinations.

Vous pouvez changer les caractéristiques des règles aussi souvent que nécessaire. Par exemple, vous pouvez créer une règle qui envoie tous les appels d'un collaborateur vers votre téléphone mobile, puis modifier cette règle afin de rediriger tous les appels sauf ceux de ce collaborateur vers votre téléphone mobile.

Les règles peuvent être générales, comme "Envoyer tous mes appels à la messagerie vocale". Ou elles peuvent être spécifiques, comme "Envoyer les appels de Jane Smith sur mon téléphone portable si elle appelle entre 9h00 et 10h00, et filtrer l'appel".

Un ensemble de règles est un groupe d'une ou plusieurs règles que vous pouvez activer certains jours ou sur une plage de dates, selon votre calendrier. Lorsqu'arrive la date ou le jour indiqué pour un ensemble de règles, Connection active l'ensemble de règles et commence le traitement des appels conformément à celui-ci. Connection accorde la priorité à un ensemble de règles activé sur une plage de dates par rapport à un ensemble activé certains jours de la semaine.

Connection utilise la première règle de l'ensemble qui respecte la condition définie pour un appel entrant et applique cette règle. La manière dont vous organisez vos règles au sein d'un ensemble est donc importante. En général, il est recommandé de classer les règles de la plus spécifique à la moins spécifique.

Pour configurer correctement un ensemble de règles, reportez-vous à la [Liste des tâches à accomplir pour définir un ensemble de règles](#), à la page 18.

Liste des tâches à accomplir pour définir un ensemble de règles

Pour définir correctement un ensemble de règles, effectuez les tâches suivantes dans l'ordre indiqué.

1. Définissez tous les contacts personnels, groupes d'appelants, destinations personnelles et groupes de destinations que vous comptez utiliser dans vos règles. Voir les rubriques qui s'appliquent :
 - « Gestion de vos contacts » dans le *Guide de l'utilisateur de l'outil Web Cisco Unity Connection Assistant* à https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/connection/14/user/guide/assistant/b_14cucugasst.html.
 - [Création de groupes d'appelants](#), à la page 6
 - [Création de destinations personnelles](#), à la page 10
 - [Création de groupes de destinations](#), à la page 13
2. Créez un ensemble de règles. Reportez-vous à [Création d'ensembles de règles](#), à la page 19.
3. Ajoutez des règles à cet ensemble. Reportez-vous à [Ajout de règles aux ensembles de règles](#), à la page 19.
4. Organisez correctement les règles. Reportez-vous à [Réorganisation des règles dans des ensembles de règles](#), à la page 22.
5. Pour que Connection appelle votre poste avant d'appliquer vos règles de transfert, activez la case à cocher correspondante à la page [Préférences > Paramètres de règles de l'outil Web Règles de transfert personnelles](#). Reportez-vous à [Modification des préférences de traitement des règles](#), à la page 27.
6. Testez l'ensemble de règles, le cas échéant. Reportez-vous à [Test d'ensembles de règles](#), à la page 23.
7. Modifiez les règles si nécessaire. Reportez-vous à [Modification des règles](#), à la page 22.
8. Activez l'ensemble de règles. Reportez-vous à [Activation et désactivation d'ensembles de règles](#), à la page 24.
9. Configurez les règles de transfert de base pour appliquer les règles de transfert d'appel personnelles. Reportez-vous à [Définition de règles de transfert de base pour appliquer des règles de transfert d'appel personnelles](#), à la page 26.

Rubriques connexes

[À propos des ensembles de règles et des règles](#), à la page 17

Création d'ensembles de règles

Procédure

-
- Étape 1** Dans l'outil Web Règles de transfert personnelles, dans le menu Règles, sélectionnez **Afficher les ensembles de règles de transfert d'appels**.
- Étape 2** Sur la page Ensembles de règles de transfert d'appels, cliquez sur l'icône **Nouvel ensemble de règles** située sous la barre de menus.
- Étape 3** À la page Ensemble de règles, entrez le nom du nouvel ensemble de règles. Choisissez un nom adapté à la situation et facile à retenir. (Par exemple, un ensemble de règles nommé « Semaine de travail » peut être activé du lundi au vendredi, tandis qu'un ensemble de règles nommé « Voyage en Afrique » peut être activé pour la durée de ce voyage.)
- Étape 4** Sur le lecteur multimédia cliquez sur **Enregistrer** et enregistrez le nom de l'ensemble de règles.
Cisco Unity Connection diffuse ce nom pour identifier l'ensemble de règles lorsque vous accéder aux paramètres de règles par téléphone.
- Étape 5** Une fois l'enregistrement terminé, cliquez sur **Arrêter**.
- Étape 6** Sélectionnez **Enregistrer**.

Rubriques connexes

[Ajout de règles aux ensembles de règles](#), à la page 19

Ajout de règles aux ensembles de règles

Après avoir créé un ensemble, vous pouvez y ajouter une ou plusieurs règles.



Avertissement

Vous devez créer tous les contacts personnels, les groupes d'appelants, les destinations personnelles et les groupes de destinations que vous comptez utiliser dans vos règles avant d'ajouter ces règles. S'ils n'existent pas, vous ne pourrez pas configurer correctement vos règles.

Procédure

-
- Étape 1** Dans l'outil Web Règles de transfert personnelles, dans le menu Règles, sélectionnez **Afficher les ensembles de règles de transfert d'appels**.
- Étape 2** À la page Ensembles de règles de transfert d'appels, cliquez sur le nom de l'ensemble de règles auquel vous voulez ajouter une règle.
- Étape 3** À la page Ensemble de règles, dans la section Règles de transfert, cliquez sur **Ajouter une règle**.
- Étape 4** À la page Règle, dans la section Si l'appel est, entrez les informations que Connection devra utiliser pour identifier les appels ou les appelants. Vous devez au moins choisir une destination, un groupe de destinations

ou une messagerie vocale vers lesquels transférer l'appel entrant. Utilisez le tableau suivant pour définir les valeurs de ces champs.

Champ	Considérations
Dans	<p>À utiliser avec les champs Appelant(s), Groupe d'appelants, Numéro de téléphone et/ou Provenance de l'appel pour définir les conditions de l'identité de l'appelant dans la règle.</p> <p>Activez la case à cocher De, et cliquez sur provient de ou sur ne provient pas de dans la liste, selon le cas.</p>
Appelant(s)	<p>À utiliser pour ajouter des appelants à une règle.</p> <ol style="list-style-type: none"> Activez la case à cocher Appelant(s), puis cliquez sur Ajouter des appelants. À la page Rechercher des contacts, choisissez l'onglet correspondant, selon que vous souhaitez effectuer votre recherche dans l'annuaire Connection ou dans la liste de vos contacts personnels. Vous pouvez peut-être rechercher à la fois les utilisateurs et les contacts système dans l'annuaire Cisco Unity Connection. Les contacts système sont indiqués par un astérisque (*) en regard du nom dans la liste des résultats de la recherche. Entrez un nom ou un nom partiel et cliquez sur Rechercher. activez la case à cocher située en regard de l'appelant à ajouter à la règle. Vous pouvez activer plusieurs cases à cocher pour ajouter plusieurs appelants à la fois. Sélectionnez Ajouter des utilisateurs ou Ajouter des contacts, selon le cas. Pour supprimer un appelant de la règle, cliquez sur son nom, puis sur Supprimer la sélection.
Groupe d'appelants	<p>À utiliser pour ajouter un groupe d'appelants à une règle.</p> <p>Activez la case à cocher Groupe d'appelants, puis cliquez sur un groupe d'appelants dans la liste. (Notez que pour pouvoir utiliser un groupe d'appelants dans une règle, vous devez d'abord le créer.)</p>
Numéro de téléphone	<p>À utiliser pour ajouter un numéro de téléphone à une règle.</p> <p>Activez la case à cocher Numéro de téléphone et entrez le numéro que Connection associera à l'appel entrant. Connection ne traite la règle que si le numéro de téléphone d'un appel entrant correspond exactement à celui entré dans ce champ. Vous pouvez utiliser les caractères génériques X et * pour obtenir une correspondance avec plusieurs numéros de téléphone :</p> <ul style="list-style-type: none"> Le caractère X correspond à n'importe quel chiffre de la plage 0 à 9. Par exemple, le modèle 9XXX correspond aux numéros de téléphone compris entre 9000 et 9999. L'astérisque (*) correspond à toute suite de chiffres. Par exemple, 5556304* correspond aux numéros de téléphone 5556304, 55563040, 55563041, 5556304100, etc.
Source de l'appel	<p>À utiliser pour inclure ou exclure des appelants selon qu'ils peuvent être identifiés par Connection en tant que numéro connu (un utilisateur de Connection, un contact, un système de Connection) ou en tant que numéro inconnu (appelant externe), selon le cas.</p> <p>Activez la case à cocher Provenance de l'appel, et cliquez sur Numéro connu ou sur Numéro inconnu dans la liste, selon le cas.</p>
Reçu entre	<p>À utiliser pour définir la période pendant laquelle Connection applique la règle à vos appels entrants.</p>

Champ	Considérations
	Activez la case à cocher Reçu entre , et cliquez sur reçu entre ou pas reçu entre dans la liste, selon le cas. Choisissez une plage horaire dans les listes d'heures et de minutes.
Je suis en réunion	<p>À utiliser pour que Connection utilise votre calendrier Microsoft Outlook pour déterminer si vous êtes en réunion lorsqu'il applique la règle à un appel entrant. Connection considère que vous êtes en réunion lorsque l'heure de votre réunion Outlook est planifiée comme étant Occupé. Les réunions définies comme Provisoire, Libre ou Absent(e) du bureau ne sont pas prises en compte par Connection.</p> <p>Activez la case à cocher Je suis en réunion et cliquez sur Je suis en réunion ou Je ne suis pas en réunion dans la liste, selon le cas.</p> <p>Remarque Cette fonction n'est pas disponible sur tous les systèmes. Demandez à votre administrateur Connection si elle est disponible sur le vôtre.</p>

Étape 5

Dans la section Transférer l'appel vers, entrez les informations que Connection devra utiliser pour transférer les appels. Pour qu'une règle soit valide, vous devez spécifier une destination, un groupe de destinations ou une messagerie vocale. Utilisez le tableau suivant pour définir les valeurs de ces champs.

Champ	Considérations
Destination	<p>À utiliser pour que Connection transfère les appels vers la destination que vous indiquez. Cliquez sur Destination, puis sur le nom de la destination dans la liste.</p> <p>Remarque Les destinations SMS et SMTP n'apparaissent pas dans la liste Destination. Pour pouvoir être utilisés dans une règle, les équipements doivent se trouver dans un groupe de destinations comportant au moins un numéro de téléphone.</p>
Groupe de destinations	<p>À utiliser pour que Connection transfère les appels vers le groupe de destinations que vous indiquez.</p> <p>Cliquez sur Groupe de destinations, puis sur le nom du groupe de destinations dans la liste.</p>
Messagerie vocale	<p>À utiliser pour que Connection transfère les appels directement vers la messagerie vocale. Sélectionnez VOICEMAIL (MESSAGERIE VOCALE).</p>
Filtrer l'appel	<p>À utiliser pour que Connection filtre les appels entrants auxquels il applique la règle.</p> <p>Activez la case à cocher Filtrer l'appel.</p> <p>Remarque Cette option n'est disponible que si votre administrateur a activé pour vous les options de filtrage et si des options de filtrage sont définies à la page Options de filtrage et de mise en attente d'appel de l'outil Web Assistant de messagerie.</p> <p>Lorsqu'un appel entrant ne correspond à aucune des règles que vous avez configurées, il est transféré à votre poste principal à l'aide des options de filtrage d'appel qui sont actives. Pour que ces appels ne soient pas filtrés, créez une règle en utilisant les caractères génériques permettant de définir tous les appels, placez-la en dernier dans l'ensemble de règles, puis désactivez la case à cocher Filtrer l'appel.</p>

- Étape 6** Dans la section Aperçu, cliquez sur **Mettre à jour l'aperçu** pour afficher une version texte de la règle et vérifier qu'elle est correcte avant de l'ajouter à l'ensemble de règles.
- Étape 7** Cliquez sur **Enregistrer** pour ajouter la règle à l'ensemble de règles.
- Étape 8** Reprenez les étapes 1 à 7 pour ajouter d'autres règles à l'ensemble.

Modification des règles

Procédure

- Étape 1** Dans l'outil Web Règles de transfert personnelles, dans le menu Règles, sélectionnez **Afficher les ensembles de règles de transfert d'appels**.
- Étape 2** À la page Ensembles de règles de transfert d'appels, cliquez sur le nom de l'ensemble de règles qui contient la règle à modifier.
- Étape 3** À la page Ensemble de règles, dans la liste Règles de transfert, cliquez sur le nom de la règle.
- Étape 4** À la page Règle, effectuez vos modifications.
- Utilisez les tableaux de la section [Ajout de règles aux ensembles de règles, à la page 19](#) pour définir les valeurs de ces champs.
- Étape 5** Dans la section Aperçu, cliquez sur **Mettre à jour l'aperçu** pour afficher une version texte de la règle et vérifier que sa version modifiée est correcte.
- Étape 6** Sélectionnez **Enregistrer**.

Rubriques connexes

[Modification des préférences de traitement des règles](#), à la page 27

Réorganisation des règles dans des ensembles de règles

L'ordre des règles dans un ensemble de règles est important car Cisco Unity Connection les traite en commençant par le début de la liste et n'applique que la première règle dont les conditions sont remplies par l'appel entrant.

Si un ensemble de règles comporte plus d'une règle, classez-les de la plus spécifique à la moins spécifique pour vous assurer que Connection applique la règle la plus spécifique à un appel, plutôt que de lui appliquer une règle générale.



- Conseil** Pour modifier la priorité d'une seule règle d'un ensemble, effectuez votre modification dans la liste Règles de transfert de la page Ensemble de règles, puis cliquez sur **Mettre à jour la priorité**. La priorité de toutes les autres règles de l'ensemble est réévaluée en conséquence.

Procédure

- Étape 1** Dans l'outil Web Règles de transfert personnelles, dans le menu Règles, sélectionnez **Afficher les ensembles de règles de transfert d'appels**.
- Étape 2** À la page Ensembles de règles de transfert d'appels, cliquez sur le nom de l'ensemble de règles.
- Étape 3** À la page Ensemble de règles, entrez un nombre dans la colonne Priorité pour indiquer l'ordre dans lequel vous voulez que Connection traite la règle dans l'ensemble de règles. (Par exemple, pour traiter d'abord la règle « Envoyer tous mes appels vers la messagerie vocale », entrez 1; pour traiter ensuite la règle « Envoyer les appels de Clara Marmic vers mon téléphone portable », entrez 2.)
- Étape 4** Cliquez sur **Mettre à jour la priorité**. Les règles sont réorganisées selon leur priorité et sont enregistrées.
-

Test d'ensembles de règles

Utilisez l'outil Vérificateur de règles de transfert d'appels pour voir comment Cisco Unity Connection transférerait un appel entrant selon les règles d'un ensemble. Vous pouvez choisir de tester un ensemble de règles après sa création pour savoir si la règle est applicable à un appelant en particulier ou à un appel entrant qui tente de vous joindre à une heure précise de la journée.

L'outil Vérificateur de règles de transfert d'appels est également un bon moyen de diagnostiquer un problème de transfert d'appel. Par exemple, si un appel n'a pas été transféré comme vous l'attendiez, entrez le nom de l'appelant ainsi que l'heure du jour et la date de l'appel, afin que le Vérificateur de règles vous aide à trouver la partie de l'ensemble de règles que Connection appliquera à l'appel entrant.

Pour obtenir des résultats avec le Vérificateur de règles de transfert d'appels, l'ensemble de règles contenant celle que vous voulez tester doit être actif.



Remarque Contactez votre administrateur Connection si vous ne parvenez pas à diagnostiquer des problèmes de transfert d'appel avec le Vérificateur de règles de transfert d'appels.

Procédure

- Étape 1** Dans l'outil Web Règles de transfert personnelles, dans le menu Outils, sélectionnez **Vérificateur de règles de transfert d'appels**.
- Étape 2** À la page Vérificateur de règles de transfert d'appels, entrez ou choisissez les conditions des appels entrants à utiliser pour le test :
- Le nom ou le numéro de téléphone de l'appelant. Si vous testez l'ensemble pour un utilisateur connu (un utilisateur présent dans l'annuaire Connection ou un contact), cliquez sur **Sélectionner un appelant** pour ajouter l'utilisateur au Vérificateur de règles.
 - L'heure.
 - La date.
 - L'année.

- Si vous êtes ou non en réunion.

Pour obtenir des résultats précis avec le Vérificateur de règles, indiquez une date. Si vous n'indiquez pas de date, la règle est évaluée avec la date courante, qui est la date par défaut.

Vous pouvez combiner les conditions de manière à tester vos règles. Par exemple, vous pouvez spécifier l'appelant, l'heure, la date et l'année. Vous pouvez aussi ne spécifier que l'heure et la date.

Étape 3 Cliquez sur **Test**.

Si une règle active s'applique à toutes les conditions d'appel que vous avez spécifiées, Connection affiche cette règle.

Si aucune règle active ne s'applique aux conditions d'appel que vous avez spécifiées, Connection affiche un message indiquant qu'aucune règle correspondante n'a été trouvée.

Conseil Lorsque vous utilisez le Vérificateur de règles de transfert d'appels pour savoir pourquoi un appel n'a pas été transféré d'une façon particulière, commencez par définir des conditions d'appel générales. Par exemple, indiquez un nom et une date. Si la règle est applicable à des conditions générales, commencez par limiter les conditions pour identifier la raison pour laquelle votre règle ne s'appliquait pas à l'appel téléphonique entrant.

Rubriques connexes

[Activation et désactivation d'ensembles de règles](#), à la page 24

Suppression d'ensembles de règles

Procédure

- Étape 1** Dans l'outil Web Règles de transfert personnelles, dans le menu Règles, sélectionnez **Afficher les ensembles de règles de transfert d'appels**.
- Étape 2** À la page Ensembles de règles de transfert d'appels, activez la case à cocher située en regard de l'ensemble de règles à supprimer.
- Étape 3** Cliquez sur l'icône **Supprimer les lignes sélectionnées** située sous la barre de menus.
- Si l'ensemble de règles est actif, un message d'erreur vous indique qu'il ne peut pas être supprimé.
- Étape 4** Cliquez sur **OK** pour supprimer l'ensemble de règles.
-

Activation et désactivation d'ensembles de règles

L'activation d'une règle consiste à définir les jours ou la plage de dates pendant lesquels la règle sera active. Cisco Unity Connection utilise le calendrier pour appliquer des règles à vos appels téléphoniques entrants. Vous pouvez planifier la période active à l'avance dans l'outil Web Règles de transfert d'appels personnelles.

La désactivation d'un ensemble de règles consiste à empêcher son activation.

Connection permet d'activer plusieurs ensembles de règles durant la même période. Lorsque plusieurs ensembles de règles sont activés, un ensemble activé pour une plage de dates est prioritaire sur un ensemble activé pour les jours de la semaine. Lorsque la plage de dates n'est plus applicable, l'ensemble activé pour des jours de la semaine est restauré. Il n'est pas possible d'activer plusieurs ensembles de règles sur des dates qui se chevauchent.

Procédure

- Étape 1** Dans l'outil Web Règles de transfert d'appels personnelles, dans le menu Règles, sélectionnez **Activer les ensembles de règles**.
- Étape 2** Pour activer un ensemble de règles pour une plage de dates :
- À la page Activer les ensembles de règles, dans la section Plage de dates, cliquez sur l'ensemble de règles à activer dans la liste de la colonne Ensemble de règles. La case à cocher de la colonne Activé est automatiquement activée.
 - Indiquez les dates de votre choix dans les listes Date de début et Date de fin.
 - Pour ajouter une ligne supplémentaire, cliquez sur **Ajouter une plage de dates**, puis reprenez les étapes a et b pour spécifier la plage de dates pour d'éventuels ensembles de règles supplémentaires.
- Vous pouvez planifier plusieurs plages de dates à l'avance. Par exemple :
- Ensemble de règles pour les congés, activé du 1er au 8 mars
 - Ensemble de règles pour les déplacements professionnels, activé du 9 au 11 mars
 - Ensemble de règles pour la semaine de travail, activé du 12 au 31 mars
- Seul l'ensemble de règles activé pendant la plage de dates qui inclut la date du jour est actif.
- d) Sélectionnez **Enregistrer**.
- Étape 3** Pour activer un ensemble de règles pour les jours de la semaine :
- À la page Activer les ensembles de règles, dans la section Jours de la semaine, dans la liste de la colonne Ensemble de règles, cliquez sur l'ensemble de règles à activer pour les jours concernés de la semaine. La case à cocher de la colonne Activé est automatiquement activée.
- Vous pouvez spécifier un ensemble de règles pour un ou plusieurs jours de la semaine (par exemple, tous les mardi, tous les jours, ou toutes les fins de semaine), ou vous pouvez choisir Quotidiennement pour appliquer l'ensemble de règles chaque jour de la semaine.
- b) Sélectionnez **Enregistrer**.
- Étape 4** Pour désactiver un ensemble de règles :
- À la page Activer les ensembles de règles, désactivez la case à cocher située dans la colonne Activé. Vous pouvez également cliquer sur **Aucun** dans la liste de la colonne Ensemble de règles.
 - Sélectionnez **Enregistrer**.

Rubriques connexes

[Définition de règles de transfert de base pour appliquer des règles de transfert d'appel personnelles](#), à la page 26

Définition de règles de transfert de base pour appliquer des règles de transfert d'appel personnelles

Les règles de transfert d'appel personnelles sont utilisées uniquement si la règle de transfert de base, la règle de transfert standard, secondaire ou Fermé, est configurée pour appliquer les règles de transfert d'appel personnelles à la place des paramètres de base. Une fois que vous avez créé et activé les ensembles de règles de transfert d'appel personnelles, vous devez définir les règles de transfert de base pour appliquer les règles de transfert d'appel personnelles.



Remarque

Vous pouvez utiliser l'outil Web Assistant de messagerie pour effectuer la procédure suivante (et non l'outil Web Règles de transfert d'appels personnelles).

Procédure

-
- Étape 1** Dans l'outil Web Assistant de messagerie, dans le menu Préférences, sélectionnez **Transfert et filtrage**.
 - Étape 2** Dans le tableau Règles de transfert, choisissez la règle de transfert de base que vous souhaitez configurer pour utiliser les règles de transfert d'appels personnelles.
 - Étape 3** Dans le champ Lorsque cette règle de base est active, cliquez sur **Appliquer les règles de transfert d'appel personnelles**.
 - Étape 4** Sélectionnez **Enregistrer**.
 - Étape 5** Répétez les étapes 1 à 4 pour chaque règle de transfert de base supplémentaire à configurer pour utiliser des règles de transfert d'appel personnelles.
-



CHAPITRE 5

Modification de vos préférences

- [Modification des préférences de traitement des règles, à la page 27](#)
- [Modification des préférences de mise en attente et de filtrage d'appel, à la page 28](#)

Modification des préférences de traitement des règles

Vous pouvez activer et désactiver le traitement des règles de transfert d'appel personnelles et choisir si Cisco Unity Connection appelle toujours le poste composé d'abord, avant de traiter des règles personnelles actives.

Si vous ne choisissez que Connection ne fasse pas sonner le poste composé d'abord, les appels directs et indirects se comportent différemment :

Appels directs	Ces appels sonnent sur le poste. En cas d'absence de réponse, l'appel est acheminé vers Connection, et les règles de transfert d'appels personnelles y sont appliquées.
Appels indirects	Ces appels sont acheminés via Connection et les règles de transfert d'appels personnelles sont appliquées sans faire sonner le poste.

Les appels directs sont ceux pour lesquels un autre utilisateur Connection compose votre numéro de poste ou un appelant extérieur appelle votre ligne directe, si vous en possédez une. Les appels indirects sont ceux qui sont acheminés vers vous par le système Connection, par exemple en provenance d'appelants qui utilisent l'annuaire pour vous joindre.

Procédure

Étape 1 Dans l'outil Web Règles de transfert personnelles, dans le menu Préférences, sélectionnez **Paramètres des règles**.

Étape 2 Activez l'une des cases à cocher suivantes, selon le cas :

Option	Description
Désactiver les règles de transfert d'appels personnelles	Lorsque cette case est activée, tous les ensembles de règles de transfert d'appels personnelles sont désactivés et ne sont pas pris en compte par Connection lors du traitement des appels entrants. Les appels entrants sont acheminés vers le poste dont le numéro a été composé. Remarque Les ensembles de règles existants ne sont pas supprimés lorsqu'ils sont désactivés.

Option	Description
Toujours faire sonner le poste principal avant d'appliquer les règles de transfert d'appels personnelles	<p>Lorsque cette case est activée, Connection fait sonner le poste principal avant d'appliquer des ensembles de règles, que l'appel entrant soit un appel direct ou indirect.</p> <p>Conseil Si votre téléphone est configuré sur Call Forward Answer, activez cette case à cocher pour que le comportement soit cohérent lorsque des personnes vous appellent directement ou composent votre numéro par l'intermédiaire de Connection. Votre poste principal sonnera toujours d'abord, avant que Connection ne tente de vous joindre à d'autres destinations.</p> <p>Si vous ne voulez pas que votre poste principal sonne, désactivez cette case et définissez le paramètre Call Forward Answer de votre téléphone sur Cisco Unity Connection.</p>

Étape 3 Sélectionnez **Enregistrer**.

Rubriques connexes

[Modification des règles](#), à la page 22

Modification des préférences de mise en attente et de filtrage d'appel

Lorsqu'une règle de transfert est configurée pour transférer les appels vers votre poste principal, vous pouvez indiquer la manière dont Cisco Unity Connection doit gérer les appels lorsque votre téléphone est occupé.

En outre, si votre administrateur Connection a activé les options de filtrage, vous pouvez choisir que Cisco Unity Connection filtre les appels. Connection peut demander le nom de l'appelant et le diffuser à votre attention avant de connecter l'appel. Il peut également vous indiquer quand il connecte l'appel, vous donner la possibilité de prendre un appel ou de le transférer vers votre messagerie vocale afin que l'appelant laisse un message. Chaque règle de transfert personnelle peut être configurée afin de filtrer ou non les appels qui satisfont aux critères de la règle.



Conseil Lorsqu'un appel entrant ne correspond à aucune des règles que vous avez configurées, il est transféré à votre poste principal à l'aide des options de filtrage d'appel qui sont actives. Pour que ces appels ne soient pas filtrés, utilisez des caractères génériques pour créer une règle qui corresponde à tous les appels et placez la règle en dernière position dans l'ensemble de règles.

Procédure

Étape 1 Dans l'outil Web Règles de transfert personnelles, dans le menu Préférences, sélectionnez **Mise en attente et filtrage d'appel**.

Étape 2 Pour modifier vos préférence de mise en attente d'appels, dans la liste Si mon poste est occupé, choisissez la façon dont Connection doit gérer les appels lorsque votre poste est occupé :

Option	Description
Diriger les appelants vers la messagerie vocale	Connection diffuse votre message d'accueil, puis invite l'appelant à laisser un message.
Mettre les appelants en attente sans leur demander	Connection met l'appelant en attente et ne lui donne pas la possibilité de laisser un message.
Demander aux appelants de rester en attente	Connection donne le choix à l'appelant d'attendre ou de laisser un message.

Étape 3 Pour modifier vos préférence de filtrage d'appels, dans la section Filtrer les appels, activez une ou plusieurs cases à cocher, selon le cas :

Option	Description
Me dire lorsque l'appel est connecté	Connection vous prévient lorsqu'il vous connecte à l'appel.
Me dire pour qui est l'appel	Connection diffuse le nom enregistré associé au numéro de poste composé. Utilisez ce paramètre lorsque deux personnes ou plus partagent un téléphone.
Me demander si je veux prendre l'appel	Connection vous demande si vous souhaitez prendre l'appel ou si l'appelant doit laisser un message.
Demander le nom de l'appelant	Connection enregistre le nom de l'appelant et le diffuse à votre attention avant de connecter l'appel.

Notez les éléments suivants :

- Pour avoir la possibilité de refuser un appel destiné à une personne avec qui vous partagez un téléphone, activer les deux cases à cocher **Me dire pour qui est l'appel** et **Me demander si je veux prendre l'appel**.
- Pour avoir la possibilité d'accepter ou de refuser un appel selon l'identité de l'appelant, activez les deux cases à cocher **Me demander si je veux prendre l'appel** et **Demander le nom de l'appelant**.

Lorsque vous acceptez, Connection connecte l'appel. Lorsque vous refusez, Connection transfère l'appel vers la messagerie vocale.

Étape 4 Sélectionnez **Enregistrer**.



INDEX

A

- accès **2**
 - à l'aide de l'outil web sur les règles de transfert d'appel personnel **2**
 - Outil web Règles de transfert d'appel personnel **2**
- activation **24–25**
 - des ensembles de règles, à propos de **24**
 - ensembles de règles pour les jours de la semaine **25**
 - ensembles de règles pour une plage de dates **25**
- Aide, accès à l'outil web Règles de transfert d'appel personnel **2**
- ajout **6, 19**
 - d'appelants vers les groupes d'appelants **6**
 - des règles aux ensembles de règles **19**
- appelants **6–7**
 - ajout aux groupes d'appelants **6**
 - suppression des groupes d'appelants **7**
- appels **27**
 - direct, à propos **27**
- appels directs, à propos des **27**
- appels entrants, traitement avec les règles de transfert d'appel personnel **17**

C

- création **6, 10, 19**
 - d'ensembles de règles **19**
 - de destinations personnelles **10**
 - des groupes d'appels **6**
- création de **13**
 - groupes de destinations **13**

D

- définition des règles de transfert de base pour appliquer des règles personnelles **26**
- des appels **27**
 - indirects, à propos **27**
- des appels indirects, à propos **27**
- désactivation **24–25**
 - des ensembles de règles, à propos de **24**
 - ensembles de règles **25**
- destinations **9, 12**
 - à propos **9**

destinations (suite)

- modification du réglage des sonneries d'attente pour le téléphone **12**
 - Voir aussi* destinations personnelles
- Destinations HTML **10**
- destinations personnelles **9–11**
 - création **10**
 - modification **11**
 - Voir aussi* destinations
- Destinations SMS **10**
- Destinations SMTP **10**
- Détection de boucle activée, modification pour les destinations téléphoniques **12**

E

- ensembles de règles **17–19, 22–25**
 - à propos des **17**
 - activation pour les jours de la semaine **25**
 - activation pour plage de dates **25**
 - ajout de règles **19**
 - création **19**
 - désactivation **25**
 - liste des tâches pour configurer **18**
 - réorganisation des règles **22**
 - suppression **24**
 - test **23**

F

- filtrage des appels **28**
 - préférences, modifications **28**

G

- groupes d'appelants **5–7**
 - ajouter des appelants à **6**
 - modification des noms des **7**
 - suppression **7**
 - suppression des appelants de **7**
 - sur **5**
- groupes d'appels **6**
 - création **6**

groupes de destinations **13–15**
 à propos **13**
 création **13**
 modification **14**
 suppression **15**

M

modification **7, 11–12, 14, 22, 27–28**
 de destinations personnelles **11**
 des noms de groupes d'appelants **7**
 des préférences de traitement des règles **27**
 des règles **22**
 du paramètre de détection de boucle pour les destinations activé
 pour le téléphone **12**
 groupes de destinations **14**
 préférences de mise en attente des appels **28**
 préférences en matière de filtrage des appels **28**
 Réglage des sonneries d'attente pour les destinations
 téléphoniques **12**

N

noms, modification des groupes d'appelants **7**

O

Outil web des Règles de transfert d'appel personnel **2**
 accès **2**
 Outil web sur les règles de transfert d'appels personnels
 relatif aux **1**

P

préférences de mise en attente des appels, modification **28**
 préférences de traitement des règles, modification **27**

R

Réglage des sonneries d'attente, modification des destinations
 téléphoniques **12**
 règles **17, 22**
 à propos **17**
 modification **22**
 règles de base en matière de transfert, définition de l'application des
 règles personnelles **26**
 règles de transfert des appels personnels **17, 19, 26**
 à propos **17**
 ajout aux ensembles de règles **19**
 définition des règles de base à appliquer en matière de transfert **26**
 règles de transfert, d'appels personnels **1**
 réorganisation **22**
 des règles dans les ensembles de règles **22**
 réorganisation des règles dans les ensembles de règles **22**

S

suppression **7, 11, 15, 24**
 d'appelants des groupes d'appelants **7**
 d'ensembles de règles **24**
 de destinations personnelles **11**
 de groupes d'appelants **7**
 de groupes de destinations **15**
 suppression de destinations **11**
 personnelles **11**
 suppression de destinations de groupes de destinations **14**

T

téléphoniques **9–10**
 Destinations **9**
 HTML (langage hypertexte) **10**
 SMS **10**
 SMTP **10**
 test d'ensembles de règles **23**
 transfert d'appels **28**
 modification des préférences de filtrage des appels **28**
 modification des préférences de mise en attente des appels **28**