



Guide de l'utilisateur de l'Outil Web Règles de transfert d'appel personnelles Cisco Unity Connection

Version 7.x

Publié le 25 août 2008

Siège social sur le continent américain

Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
États-Unis
<http://www.cisco.com>
Tel.: +1 408 526-4000
+1 800 553-NETS (6387)
Fax: +1 408 527-0883

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 NONINFRINGEMENT 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.

CCDE, CCENT, Cisco Eos, Cisco Lumin, Cisco Nexus, Cisco StadiumVision, the Cisco logo, DCE, and Welcome to the Human Network are trademarks; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn is a service mark; and Access Registrar, Aironet, AsyncOS, Bringing the Meeting To You, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, CCSP, CCVP, Cisco, the Cisco Certified Internetwork Expert logo, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, the Cisco Systems logo, Cisco Unity, Collaboration Without Limitation, EtherFast, EtherSwitch, Event Center, Fast Step, Follow Me Browsing, FormShare, GigaDrive, HomeLink, Internet Quotient, IOS, iPhone, iQ Expertise, the iQ logo, iQ Net Readiness Scorecard, iQuick Study, IronPort, the IronPort logo, LightStream, Linksys, MediaTone, MeetingPlace, MGX, Networkers, Networking Academy, Network Registrar, PCNow, PIX, PowerPanels, ProConnect, ScriptShare, SenderBase, SMARTnet, Spectrum Expert, StackWise, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient, TransPath, WebEx, and the WebEx logo are registered trademarks of Cisco Systems, Inc. and/or its affiliates in the United States and certain other countries.

All other trademarks mentioned in this document or Website 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. (0805R)

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

Guide de l'utilisateur de l'Outil Web Règles de transfert d'appel personnelles Cisco Unity Connection (Version 7.x)
© 2008 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.



TABLE DES MATIÈRES

L'outil Web Cisco Unity Personal Call Transfer Rules	1
À propos de l'outil Web Personal Call Transfer Rules	1
Accès à l'outil Web Personal Call Transfer Rules	2
Gestion des groupes d'appelants	3
À propos des groupes d'appelants	3
Création de groupes d'appelants	3
Ajout d'appelants aux groupes d'appelants	4
Suppression d'appelants des groupes d'appelants	5
Modification des noms des groupes d'appelants	5
Suppression de groupes d'appelants	5
Gestion des destinations et groupes de destinations	7
À propos des destinations	8
Création de destinations personnelles	9
Modification de destinations personnelles	9
Suppression d'une destination personnelle	10
Modification du paramètre Nombre de sonneries avant le transfert pour les destinations téléphoniques	10
Modification du paramètre de détection de boucle pour les destinations	10
À propos des groupes de destinations	11
Création de groupes de destinations	12
Modification de groupes de destinations	12
Suppression de destinations de groupes de destinations	13
Suppression de groupes de destinations	13
Gestion des ensembles de règles et des règles	15
À propos des ensembles de règles et des règles	15
Liste des tâches pour définir un ensemble de règles	16
Création d'ensembles de règles	16
Ajout de règles aux ensembles de règles	17
Modification des règles	19

Réorganisation des règles dans des ensembles de règles	20
Test des ensembles de règles	20
Suppression des ensemble de règles	21
Activation et désactivation des ensembles de règles	22
Activation d'ensembles de règles pour une plage de dates	22
Activation d'ensembles de règles pour les jours de la semaine	23
Désactivation d'ensembles de règles	23
Définition des règles de transfert de base pour appliquer les règles de transfert d'appel personnelles	23
Modification des paramètres de traitement des règles	25

Index



L'outil Web Cisco Unity Personal Call Transfer Rules

- [À propos de l'outil Web Personal Call Transfer Rules, page 1](#)
- [Accès à l'outil Web Personal Call Transfer Rules, page 2](#)

À propos de l'outil Web Personal Call Transfer Rules

Cisco Unity Connection peut transférer et filtrer vos appels entrants selon des règles que vous définissez dans l'outil Web Cisco Unity Personal Call Transfer Rules.

Connection utilise une règle de transfert d'appel personnelles pour diriger certains appels sur votre téléphone selon l'identité de l'appelant, l'heure du jour et votre calendrier de réunions, et 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 périphérique qui prend en charge les 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 personnels 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 des contacts personnels	Connection utilise votre liste de contacts personnels pour acheminer les appels entrants et pour passer des appels sortants lorsque vous utilisez les commandes vocales. Remarque Vous gérez votre liste de contacts personnels dans l'outil Web Cisco Unity Assistant.
Groupes d'appelants	Vous pouvez organiser les appelants en groupes, afin de mettre en oeuvre une règle pour plusieurs appelants sans devoir la recréer à chaque fois. Les groupes d'appelants peuvent contenir d'autres utilisateurs de Connection, des contacts système et des contacts personnels.
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 périphériques de notification.)

Groupes de destinations	Vous pouvez organiser les destinations personnelles et les périphériques de notification en groupes afin que Connection dirige 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 le temps d'attente de Connection avant que le téléphone ne soit décroché à chaque destination.
--------------------------------	---

Une fois les règles définies, vous pouvez les activer par téléphone ou dans l'outil Web Personal Call Transfer Rules.

Accès à l'outil Web Personal Call Transfer Rules

Cette section contient deux procédures :

- [Pour accéder à l'outil Web Personal Call Transfer Rules, page 2](#)
- [Pour accéder à l'aide de l'outil Web Personal Call Transfer Rules, page 2](#)

Pour accéder à l'outil Web Personal Call Transfer Rules

Étape 1 Accédez à la page de connexion de Cisco PCA, à l'adresse **http://<Cisco Unity Connection server>/ciscopca**. (L'URL respecte la casse.)



Raccourci

Créez un signet pour l'URL de Cisco PCA, afin de ne pas devoir entrer l'adresse Web chaque fois que vous voulez accéder à l'outil Web Personal Call Transfer Rules.

Étape 2 Entrez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe.

Étape 3 Si vous avez oublié votre mot de passe Cisco PCA, contactez votre administrateur Connection pour obtenir de l'aide.

Étape 4 Cliquez sur **Connexion**.

Étape 5 Sur la page d'accueil de Cisco PCA, cliquez sur le lien **Personal Call Transfer Rules**.

Étape 6 Lorsque vous avez terminé, cliquez sur **Déconnexion** dans l'angle supérieur droit de la page Personal Call Transfer Rules.

Pour accéder à l'aide de l'outil Web Personal Call Transfer Rules

Étape 1 Sur n'importe quelle page Personal Call Transfer Rules, cliquez sur le menu **Aide**.

Étape 2 Dans le menu Aide, cliquez sur le lien correspondant :

Table des matières	Fournit la liste des rubriques de l'Aide.
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 la souris sur l'icône en question jusqu'à ce qu'une infobulle s'affiche.



Gestion des groupes d'appelants

- [À propos des groupes d'appelants, page 3](#)
- [Création de groupes d'appelants, page 3](#)
- [Ajout d'appelants aux groupes d'appelants, page 4](#)
- [Suppression d'appelants des groupes d'appelants, page 5](#)
- [Modification des noms des groupes d'appelants, page 5](#)
- [Suppression de groupes d'appelants, page 5](#)

À propos des groupes d'appelants

La création d'un groupe d'appelants permet de mettre une règle en oeuvre 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 joindre lorsque vous êtes en réunion, vous créez un ensemble de règles contenant une règle qui transfère les appels de toute personne du groupe vers votre téléphone portable pendant vos réunions et une autre règle qui transfère les autres appels vers la messagerie vocale.

Création de groupes d'appelants

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

Contacts personnels	Appelants entrés dans la liste de vos contacts personnels.
Contacts systèmes	Appelants présents dans l'annuaire Connection, mais qui ne sont pas autorisés à utiliser les fonctions de Connection et qui n'ont pas de boîte vocale.
Utilisateurs Connection	Appelants présents dans l'annuaire Connection, qui ont une messagerie vocale et qui sont autorisés à utiliser les fonctions de Connection.

Lorsqu'un groupe d'appelants contient un appelant de l'annuaire de Cisco Unity Connection et que celui-ci est ensuite supprimé du système par votre administrateur Connection, il est également supprimé de votre groupe.

Pour créer un groupe d'appelants

-
- Étape 1** Dans l'outil Web Personal Call Transfer Rules, dans le menu Groupes d'appelants, cliquez sur **Afficher les groupes d'appelants**.
- Étape 2** Sur la page Groupes d'appelants, cliquez sur l'icône **Nouveau groupe d'appelants** située sous la barre de menus.
- Étape 3** Sur la page Groupe d'appelants, entrez le nom du groupe d'appelants, puis cliquez sur **Enregistrer**.
- Étape 4** Cliquez sur **Ajouter des membres**.
- Étape 5** Sur la page Rechercher des contacts, choisissez l'onglet correspondant, suivant que vous souhaitez effectuer votre recherche dans l'annuaire de Connection ou dans la liste de vos contacts personnels.
- Vous pourrez peut-être rechercher à la fois les utilisateurs et les contacts systèmes dans l'annuaire Connection. Les contacts systèmes sont indiqués par un astérisque (*) situé en regard du nom dans la liste des résultats de la recherche.
- Étape 6** Remplissez les autres champs selon votre recherche, puis cliquez sur **Rechercher**.
- Sur cette page, vous pouvez utiliser le caractère générique * pour effectuer des recherches sur des noms partiels.
- Étape 7** Cochez les cases 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 le contact au groupe d'appelants et retourne à la page Groupe d'appelants.
- Étape 9** Répétez les opérations de l'**Étape 4** à l'**Étape 8** pour ajouter d'autres utilisateurs ou contacts.
- Étape 10** Sur la page Groupe d'appelants, cliquez sur **Enregistrer**.
-

Ajout d'appelants aux groupes d'appelants

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

Pour ajouter un appelant à un groupe d'appelants

-
- Étape 1** Dans l'outil Web Personal Call Transfer Rules, dans le menu Groupes d'appelants, cliquez sur **Afficher les groupes d'appelants**.
- Étape 2** Sur la page Groupes d'appelants, cliquez sur le nom du groupe.
- Étape 3** Sur la page Groupe d'appelants, cliquez sur **Ajouter des membres**.
- Étape 4** Sur la page Rechercher des contacts, choisissez l'onglet correspondant, suivant que vous souhaitez effectuer votre recherche dans l'annuaire de Connection ou dans la liste de vos contacts personnels.
- Vous pourrez peut-être rechercher à la fois les utilisateurs et les contacts systèmes dans l'annuaire Connection. Les contacts systèmes sont indiqués par un astérisque (*) situé en regard du nom dans la liste des résultats de la recherche.
- Étape 5** Remplissez les autres champs selon votre recherche, puis cliquez sur **Rechercher**.
- Sur cette page, vous pouvez utiliser le caractère générique * pour effectuer des recherches sur des noms partiels.
- Étape 6** Cochez les cases 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 le contact ou l'utilisateur au groupe d'appelants et retourne à la page Groupe d'appelants.
- Étape 8** Sur la page Groupe d'appelants, cliquez sur **Enregistrer**.

Suppression d'appelants des groupes d'appelants

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

Pour supprimer un appelant d'un groupe d'appelants

- Étape 1** Dans l'outil Web Personal Call Transfer Rules, dans le menu Groupes d'appelants, cliquez sur **Afficher les groupes d'appelants**.
- Étape 2** Sur la page Groupes d'appelants, cliquez sur le nom du groupe.
- Étape 3** Sur la page Groupe d'appelants, cochez la case située en regard du nom de l'appelant que vous voulez supprimer. Vous pouvez cocher plusieurs cases pour supprimer plusieurs appelants à la fois.
- Étape 4** Cliquez sur **Supprimer la sélection**.

Modification des noms des groupes d'appelants

Pour modifier le nom d'un groupe d'appelants

- Étape 1** Dans l'outil Web Personal Call Transfer Rules, dans le menu Groupes d'appelants, cliquez sur **Afficher les groupes d'appelants**.
- Étape 2** Sur la page Groupes d'appelants, cliquez sur le nom du groupe.
- Étape 3** Sur la page Groupe d'appelants, entrez le nom du groupe dans le champ Nom.
- Étape 4** Cliquez sur **Enregistrer**.

Suppression de groupes d'appelants

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

Pour supprimer un groupe d'appelants

- Étape 1** Dans l'outil Web Personal Call Transfer Rules, dans le menu Groupes d'appelants, cliquez sur **Afficher les groupes d'appelants**.
- Étape 2** Sur la page Groupes d'appelants, cochez la case située en regard du groupe que vous voulez supprimer. Vous pouvez cocher plusieurs cases pour supprimer plusieurs groupes à la fois.
- Étape 3** Cliquez sur l'icône **Supprimer les lignes sélectionnées** située en dessous de la barre de menus.



Gestion des destinations et groupes de destinations

- [À propos des destinations, page 8](#)
- [Création de destinations personnelles, page 9](#)
- [Modification de destinations personnelles, page 9](#)
- [Suppression d'une destination personnelle, page 10](#)
- [Modification du paramètre Nombre de sonneries avant le transfert pour les destinations téléphoniques, page 10](#)
- [Modification du paramètre de détection de boucle pour les destinations, page 10](#)
- [À propos des groupes de destinations, page 11](#)
- [Création de groupes de destinations, page 12](#)
- [Modification de groupes de destinations, page 12](#)
- [Suppression de destinations de groupes de destinations, page 13](#)
- [Suppression de groupes de destinations, page 13](#)

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 textuels selon les règles de transfert d'appels personnels. 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 sont utilisables comme destinations téléphoniques. Ils peuvent inclure votre poste principal, votre numéro d'accès à la messagerie vocale et votre numéro de téléphone portable 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 portable personnel, votre numéro de téléphone fixe personnel (si celui-ci n'est pas indiqué dans l'annuaire de Connection) et les numéros de téléphone auxquels on peut vous joindre lorsque vous êtes en déplacement professionnel. Vous gérez vos destinations téléphoniques personnelles dans l'outil Web Règles de transfert d'appel personnelles.</p>
SMS	<p>Les destinations SMS sont les numéros de téléphone de périphériques SMS vers lesquels Connection peut envoyer un message textuel. Le message utilise le format standard « Vous avez reçu un appel du <numéro ou poste> à <heure> le <date> ». (Par exemple, « Vous avez reçu un appel du 3233 à 15h16 le 04 octobre 2006 ».)</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 périphériques SMS à votre intention et vous donner la possibilité de les modifier dans l'outil Web Assistant Cisco Unity. Les périphériques SMS ne doivent pas nécessairement être activés dans l'Assistant Cisco Unity pour être disponibles comme destination dans l'outil Web Règles de transfert d'appel personnelles.</p>
SMTP	<p>Les destinations SMTP sont des adresses électroniques vers lesquelles Connection peut envoyer un message textuel. Le message utilise le format standard « Vous avez reçu un appel du <numéro ou poste> à <heure> le <date> ». (Par exemple, « Vous avez reçu un appel du 3233 à 15h16 le 04 octobre 2006 ».)</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 périphériques SMTP à votre intention et vous donner la possibilité de les modifier dans l'outil Web Assistant Cisco Unity. Les périphériques SMTP ne doivent pas nécessairement être activés dans l'Assistant Cisco Unity pour être disponibles comme destination dans l'outil Web Règles de transfert d'appel personnelles.</p>

Création de destinations personnelles

Pour créer une destination personnelle

-
- Étape 1** Dans l'outil Web Règles de transfert d'appel personnelles, dans le menu Destinations, cliquez sur **Afficher les destinations**.
- Étape 2** Sur la page Destinations, cliquez sur l'icône **Nouvelle destination** située sous la barre de menus.
- Étape 3** Sur 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.
Utilisez les chiffres de 0 à 9. N'ajoutez 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 nombre de sonneries que Connection doit attendre 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, cochez la case **Détection de boucle activée**.
Si vous créez une règle qui transfère les appels de Connection vers une destination téléphonique, vous pouvez par inadvertance créer une situation de boucle où Connection dirige 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** Cliquez sur **Enregistrer**.
-

Modification de destinations personnelles

Pour modifier une destination personnelle

-
- Étape 1** Dans l'outil Web Règles de transfert d'appel personnelles, dans le menu Destinations, cliquez sur **Afficher les destinations**.
- Étape 2** Sur la page Destinations, cliquez sur le nom de la destination personnelle.
- Étape 3** Sur la page Modifier la destination, procédez aux modifications, puis cliquez sur **Enregistrer**.
-

Suppression d'une destination personnelle

Vous ne pouvez pas supprimer une destination personnelle tant 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.

Pour supprimer une destination personnelle

-
- Étape 1** Dans l'outil Web Règles de transfert d'appel personnelles, dans le menu Destinations, cliquez sur **Afficher les destinations**.
 - Étape 2** Sur la page Destinations, cochez la case correspondant à la destination personnelle que vous voulez supprimer. Vous pouvez cocher plusieurs cases pour supprimer plusieurs destinations personnelles à la fois.
 - Étape 3** Cliquez sur l'icône **Supprimer les lignes sélectionnées** située en dessous de la barre de menus.
-

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 de l'outil Web Règles de transfert d'appel personnelles.

Pour modifier le paramètre Nombre de sonneries avant le transfert pour une destination téléphonique

-
- Étape 1** Dans l'outil Web Règles de transfert d'appel personnelles, dans le menu Destinations, cliquez sur **Afficher les destinations**.
 - Étape 2** Sur la page Destinations, dans la colonne Nombre de sonneries avant le transfert, entrez la nouvelle valeur du nombre de sonneries que Connection doit attendre avant de transférer l'appel vers la messagerie vocale ou la destination suivante du groupe de destinations.
 - Étape 3** Cliquez sur **MAJ**.
-

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 Connection afin de stocker tous vos messages vocaux dans Connection. Si vous créez une règle qui transfère les appels de Connection vers votre téléphone portable, vous pouvez par inadvertance créer une situation de boucle où Connection dirige les appels vers votre téléphone portable, 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 le périphérique 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.

Pour modifier le paramètre Détection de boucle activée pour une destination téléphonique

- Étape 1** Dans l'outil Web Règles de transfert d'appel personnelles, dans le menu Destinations, cliquez sur **Afficher les destinations**.
- Étape 2** Si vous avez défini cette destination pour transférer les appels vers Cisco Unity Connection, cochez la case **Détection de boucle activée**.
- Étape 3** Cliquez sur **MAJ**.

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 créez un groupe de destinations contenant votre poste principal, votre numéro de téléphone portable et votre numéro de fixe, puis vous créez une règle qui indique à Cisco Unity Connection de transférer les appels du contact concerné vers ce groupe de destinations. Pour être utilisable 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 essaie 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 au périphérique un message textuel au sujet de l'appel.

Si personne ne répond sur la première destination, Connection invite l'appelant à appuyer sur 1 pour rester en attente pendant qu'il essaie de joindre la destination suivante ou à appuyer sur 2 pour laisser un message vocal. Connection attend que quelqu'un réponde au téléphone en respectant le nombre de sonneries spécifié. Vous pouvez définir ce nombre dans le champ Nombre de 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 essayé toutes les destinations, l'appel est transféré vers votre numéro de téléphone par défaut ou vers le poste principal du groupe de destinations.

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 numéros des 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.

Pour créer un groupe de destinations

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

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.

Pour modifier un groupe de destinations

-
- Étape 1** Dans l'outil Web Règles de transfert d'appel personnelles, dans le menu Destinations, cliquez sur **Afficher les groupes de destinations**.
 - Étape 2** Sur la page Groupes de destinations, cliquez sur le nom du groupe.
 - Étape 3** Sur 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, cliquez sur la case en regard du nom de la destination pour sélectionner celle-ci, puis cliquez sur **Supprimer la sélection**.
 - Étape 5** Cliquez sur **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.

Pour supprimer une destination d'un groupe de destinations

- Étape 1** Dans l'outil Web Règles de transfert d'appel personnelles, dans le menu Destinations, cliquez sur **Afficher les groupes de destinations**.
 - Étape 2** Sur la page Groupes de destinations, cliquez sur le nom du groupe.
 - Étape 3** Sur la page Groupe de destinations, cochez la case correspondant à la destination que vous voulez supprimer du groupe. Vous pouvez cocher plusieurs cases pour supprimer plusieurs destinations à la fois.
 - Étape 4** Cliquez sur **Supprimer la sélection**.
-

Suppression de groupes de destinations

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

Pour supprimer un groupe de destinations

- Étape 1** Dans l'outil Web Règles de transfert d'appel personnelles, dans le menu Destinations, cliquez sur **Afficher les groupes de destinations**.
 - Étape 2** Sur la page Groupes de destinations, cochez la case correspondant au groupe que vous voulez supprimer. Vous pouvez cocher plusieurs cases pour supprimer plusieurs groupes de destinations à la fois.
 - Étape 3** Cliquez sur l'icône **Supprimer les lignes sélectionnées** située en dessous de la barre de menus.
-



Gestion des ensembles de règles et des règles

- [À propos des ensembles de règles et des règles, page 15](#)
- [Liste des tâches pour définir un ensemble de règles, page 16](#)
- [Création d'ensembles de règles, page 16](#)
- [Ajout de règles aux ensembles de règles, page 17](#)
- [Modification des règles, page 19](#)
- [Réorganisation des règles dans des ensembles de règles, page 20](#)
- [Test des ensembles de règles, page 20](#)
- [Suppression des ensemble de règles, page 21](#)
- [Activation et désactivation des ensembles de règles, page 22](#)
- [Définition des règles de transfert de base pour appliquer les règles de transfert d'appel personnelles, page 23](#)

À propos des ensembles de règles et des règles

Les règles de transfert d'appels personnels permettent de définir comment et où vous voulez recevoir les appels. L'outil Web Personal Call Transfer Rules permet de créer des règles pour transférer et filtrer les appels selon l'identification de l'appelant, l'heure du jour et le planning de réunions. Vous pouvez également indiquer à Cisco Unity Connection de transférer des appels sélectionnés vers une destination ou un groupe de destinations.

Vous pouvez modifier les caractéristiques des règles aussi souvent que nécessaire. (Par exemple, vous pouvez créer une règle qui redirige tous les appels d'un collaborateur vers votre téléphone portable, puis modifier cette règle de manière à rediriger tous les appels sauf ceux de ce collaborateur vers votre téléphone portable.)

Les règles peuvent être générales, telles que « Envoyer tous mes appels vers la messagerie vocale ». Mais elles peuvent aussi être spécifiques, telles que « Envoyer les appels de Clara Marmic entre 9h00 et 10h00 sur mon téléphone portable, 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. Lorsque la date ou le jour spécifié pour une règle arrive, Connection active l'ensemble de règles et commence à traiter les appels en fonction. Connection donne la priorité aux ensembles de règles activés pour une plage de dates et traite ensuite les ensembles activés certains jours de la semaine.

Connection utilise la première règle de l'ensemble correspondant à la condition de l'appel entrant et la met en oeuvre. 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 définir un ensemble de règles correctement, reportez-vous à la section « [Liste des tâches pour définir un ensemble de règles](#) », page 16.

Liste des tâches pour définir un ensemble de règles

Pour définir un ensemble de règles correctement, 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. Reportez-vous aux sections correspondantes :
 - section « Gestion de vos contacts personnels » dans le *Guide de l'utilisateur de l'Outil Web Cisco Unity Connection Assistant*
 - section « Gestion des groupes d'appelants », page 3
 - section « Gestion des destinations et groupes de destinations », page 7
2. Créez un ensemble de règles. Reportez-vous à la section « Création d'ensembles de règles », page 16.
3. Ajoutez des règles à cet ensemble. Reportez-vous à la section « Ajout de règles aux ensembles de règles », page 17.
4. Organisez les règles correctement. Reportez-vous à la section « Réorganisation des règles dans des ensembles de règles », page 20.
5. Pour que Connection appelle votre poste avant de mettre en oeuvre vos règles de transfert, cochez la case sur la page Préférences > Paramètres des règles dans l'outil Web Personal Call Transfer Rules. Reportez-vous à la section « Modification des paramètres de traitement des règles », page 25.
6. Testez l'ensemble de règles, le cas échéant. Reportez-vous à la section « Test des ensembles de règles », page 20.
7. Modifiez les règles si nécessaire. Reportez-vous à la section « Modification des règles », page 19.
8. Activez l'ensemble de règles. Reportez-vous à la section « Activation et désactivation des ensembles de règles », page 22.
9. Configurez les règles de transfert de base pour appliquer les règles de transfert d'appel personnelles. Reportez-vous à la section « Définition des règles de transfert de base pour appliquer les règles de transfert d'appel personnelles », page 23.

Création d'ensembles de règles

Vous pouvez enregistrer le nom d'un ensemble de règles à l'aide de Media Master. Cisco Unity Connection utilise ce nom lorsque vous accédez aux paramètres de règles par téléphone.

Pour créer un ensemble de règles

-
- | | |
|----------------|--|
| Étape 1 | Dans l'outil Web Personal Call Transfer Rules, dans le menu Règles, cliquez sur Afficher les ensembles de règles de transfert d'appel . |
| 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 | Sur 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 Media Master, cliquez sur **Enregistrer** et enregistrez le nom de l'ensemble de règles.
- Étape 5** Une fois l'enregistrement terminé, cliquez sur **Arrêter**.
- Étape 6** Cliquez sur **Enregistrer**.

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, groupes d'appelants, destinations personnelles et groupes de destinations que vous comptez utiliser dans vos règles avant d'ajouter ces règles. S'ils n'existent pas, vous ne pourrez pas définir vos règles correctement.

Pour ajouter une règle à un ensemble de règles

- Étape 1** Dans l'outil Web Personal Call Transfer Rules, dans le menu Règles, cliquez sur **Afficher les ensembles de règles de transfert d'appel**.
- Étape 2** Sur 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** Sur la page Ensemble de règles, dans la section Règles de transfert, cliquez sur **Ajouter une règle**.
- Étape 4** Sur la page Règle, dans la section Si l'appel est, entrez les informations que Connection devra utiliser pour identifier les appels ou les appelants. Au minimum, vous devez choisir une destination, un groupe de destinations ou une messagerie vocale vers lesquels transférer l'appel entrant.
- Reportez-vous au [Tableau 1](#) pour déterminer les valeurs des champs.

Tableau 1 Champs de la section « Si l'appel est »

Champs	Situation
De	<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>Cochez la case De, puis cliquez sur De ou sur Pas de dans la liste, le cas échéant.</p>
Appelant(s)	<p>À utiliser pour ajouter des appelants à une règle.</p> <ol style="list-style-type: none"> Cochez la case Appelant(s), puis cliquez sur Ajouter des appelants. Sur la page Rechercher des contacts, choisissez l'onglet correspondant, suivant que vous souhaitez effectuer votre recherche dans l'annuaire de Connection ou dans la liste de vos contacts personnels. Vous pouvez peut-être rechercher à la fois les utilisateurs et les contacts systèmes dans l'annuaire Connection. Les contacts systèmes sont indiqués par un astérisque (*) situé en regard du nom dans la liste des résultats de la recherche. Entrez un nom ou un nom partiel, puis cliquez sur Rechercher. Cochez la case située en regard de l'appelant que vous voulez ajouter à la règle. Vous pouvez cocher plusieurs cases pour ajouter plusieurs appelants à la fois. Cliquez sur 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.

Tableau 1 Champs de la section « Si l'appel est » (suite)

Champs	Situation
Groupe d'appelants	<p>À utiliser pour ajouter un groupe d'appelants à une règle.</p> <p>Cochez la case Groupe d'appelants, puis cliquez sur un groupe d'appelants dans la liste. (Notez qu'avant de pouvoir utiliser un groupe d'appelants dans une règle, vous devez le créer.)</p>
N° de téléphone	<p>À utiliser pour ajouter un numéro de téléphone à une règle.</p> <p>Cochez la case Numéro de téléphone et entrez le numéro que Connection doit associer à l'appel entrant. Connection ne met en oeuvre la règle que si le numéro de téléphone de l'appel entrant correspond exactement à celui entré dans le 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 tout chiffre unique compris entre 0 et 9. Par exemple, 9XXX correspond à la plage de numéros de téléphone allant de 9000 à 9999. L'astérisque (*) correspond à toute suite de chiffres. Par exemple, 5556304* correspond aux numéros de téléphone 5556304, 55563040, 55563041, 5556304100, etc.
Provenance de l'appel	<p>À utiliser pour inclure ou exclure des appelants selon que Connection peut identifier l'appelant comme un numéro connu (un utilisateur de Connection, un contact système de Connection ou un contact personnel) ou comme un numéro inconnu (appelant externe), selon le cas.</p> <p>Cochez la case Provenance de l'appel, puis 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 met en oeuvre la règle pour vos appels entrants.</p> <p>Cochez la case Reçu entre, puis cliquez sur Reçu entre ou sur Pas reçu entre dans la liste, selon le cas. Choisissez une plage horaire dans la liste des heures et des minutes.</p>
Je suis en réunion	<p>Choisissez cette option pour que Connection utilise votre calendrier Microsoft Outlook pour déterminer si vous êtes en réunion lorsque la règle est appliquée à un appel entrant. Connection considère que vous êtes en réunion lorsque votre heure de rendez-vous Outlook est programmée sur Occupé(e). Les réunions définies comme Provisoire, Libre ou Absent(e) du bureau ne sont pas prises en compte par Connection.</p> <p>Cochez la case Je suis en réunion, puis cliquez sur Je suis en réunion ou sur 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.

Reportez-vous au [Tableau 2](#) pour déterminer les valeurs des champs.

Tableau 2 Champs de la section « Transférer l'appel vers »

Champs	Situation
Destination	<p>À utiliser pour que Connection transfère les appels vers la destination que vous indiquez.</p> <p>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 périphériques doivent se trouver dans un groupe de destinations comportant au moins un numéro de téléphone.</p>

Tableau 2 Champs de la section « Transférer l'appel vers » (suite)

Champs	Situation
Groupe de destinations	À utiliser pour que Connection transfère les appels vers le groupe de destinations que vous indiquez. Cliquez sur Groupe de destinations , puis sur le nom du groupe de destinations dans la liste.
Messagerie vocale	À utiliser pour que Connection transfère les appels directement vers la messagerie vocale. Cliquez sur Messagerie vocale .
Filtrer l'appel	À utiliser pour que Connection filtre les appels entrants auxquels la règle est applicable. (Pour plus de détails sur le filtrage d'appel, consultez la section « Modification de vos préférences de filtrage d'appel » dans le chapitre « Modification de vos préférences de transfert et de filtrage d'appel » du <i>Guide de l'utilisateur de l'Outil Web Cisco Unity Connection Assistant</i> .) Cochez la case Filtrer l'appel . Remarque Cette option n'est disponible que si votre administrateur Connection 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 Cisco Unity Assistant.

- Étape 6** Dans la section Aperçu, cliquez sur **Mettre à jour l'aperçu** pour afficher une version texte de la règle afin de pouvoir 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** Répétez la procédure de l'[Étape 1](#) à l'[Étape 7](#) pour les autres règles que vous ajoutez à l'ensemble.

Modification des règles

Pour modifier une règle

- Étape 1** Dans l'outil Web Personal Call Transfer Rules, dans le menu Règles, cliquez sur **Afficher les ensembles de règles de transfert d'appel**.
- Étape 2** Sur la page Ensembles de règles de transfert d'appels, cliquez sur le nom de l'ensemble de règles contenant celle que vous souhaitez modifier.
- Étape 3** Sur la page Ensemble de règles, dans la liste Règles de transfert, cliquez sur le nom de la règle.
- Étape 4** Sur la page Règle, effectuez vos modifications. Reportez-vous au [Tableau 1](#) et au [Tableau 2](#) de la section « Ajout de règles aux ensembles de règles », [page 17](#) pour déterminer les valeurs des champs.
- Étape 5** Dans la section Aperçu, cliquez sur **Mettre à jour l'aperçu** pour afficher une version texte de la règle afin de pouvoir vérifier que sa version modifiée est correcte.
- Étape 6** Cliquez sur **Enregistrer**.

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 partant du haut de la liste et ne met en oeuvre 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 met en oeuvre la règle la plus spécifique à un appel, plutôt que de mettre en oeuvre 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.

Pour réorganiser des règles dans un ensemble de règles

- Étape 1** Dans l'outil Web Personal Call Transfer Rules, dans le menu Règles, cliquez sur **Afficher les ensembles de règles de transfert d'appel**.
- Étape 2** Sur la page Ensembles de règles de transfert d'appels, cliquez sur le nom de l'ensemble de règles.
- Étape 3** Sur la page Ensemble de règles, entrez un nombre dans la colonne Priorité pour indiquer l'ordre dans lequel vous voulez que Connection traite les règles 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 des ensembles de règles

Utilisez l'outil Vérificateur de règles de transfert d'appels pour savoir comment Cisco Unity Connection transférerait un appel entrant selon la ou 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 mettra en oeuvre pour 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.

Pour tester un ensemble de règles

- Étape 1** Dans l'outil Web Personal Call Transfer Rules, dans le menu Outils, cliquez sur **Vérificateur de règles de transfert d'appel**.
- Étape 2** Sur la page Vérificateur de règles de transfert d'appels, entrez ou choisissez les conditions des appels entrants que vous voulez utiliser pour le test:
- Le nom ou le numéro de téléphone de l'appelant. Si vous testez l'ensemble pour un utilisateur connu (présent dans l'annuaire de Connection ou contact personnel), cliquez sur **Sélectionner un appelant** pour ajouter l'utilisateur au Vérificateur de règles.
 - L'heure du jour.
 - La date du calendrier.
 - 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 du jour, 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 du jour et la date.

- Étape 3** Cliquez sur **Test**.
- Si une règle active est applicable pour toutes les conditions d'appel que vous avez spécifiées, Connection l'affiche.
- Si aucune règle active n'est applicable aux conditions d'appel que vous avez spécifiées, Connection affiche le message « Aucune règle correspondante n'a été trouvée : transférer tous les appels vers le numéro composé ».



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 à limiter les conditions pour identifier la raison pour laquelle votre règle ne s'est pas appliquée à l'appel téléphonique entrant.

Suppression des ensemble de règles

Pour supprimer un ensemble de règles

- Étape 1** Dans l'outil Web Personal Call Transfer Rules, dans le menu Règles, cliquez sur **Afficher les ensembles de règles de transfert d'appel**.
- Étape 2** Sur la page Ensembles de règles de transfert d'appels, cochez la case située en regard de l'ensemble de règles que vous voulez supprimer.
- Étape 3** Cliquez sur l'icône **Supprimer les lignes sélectionnées** située en dessous de la barre de menus.
- Si l'ensemble de règles est actif, vous recevez un message d'erreur indiquant que l'ensemble de règles ne peut pas être supprimé.
- Étape 4** Cliquez sur **OK** pour supprimer l'ensemble de règles.

Activation et désactivation des ensembles de règles

L'activation d'un ensemble de règles consiste à définir les jours ou la plage de dates où celui-ci sera actif. Cisco Unity Connection utilise le calendrier pour mettre en oeuvre les règles pour vos appels téléphoniques entrants. Vous pouvez planifier par avance la période d'activation dans l'outil Web Personal Call Transfer Rules.

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 dans 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.

Reportez-vous à la section correspondante :

- [Activation d'ensembles de règles pour une plage de dates, page 22](#)
- [Activation d'ensembles de règles pour les jours de la semaine, page 23](#)
- [Désactivation d'ensembles de règles, page 23](#)

Activation d'ensembles de règles pour une plage de dates

Pour activer un ensemble de règles, vous devez définir les jours ou la plage de dates où celui-ci sera actif. 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

Il est impossible d'activer plusieurs ensembles de règles ayant des plages de dates qui se chevauchent. Seul l'ensemble de règles activé pendant la plage de dates qui inclut la date du jour est actif.

Pour activer un ensemble de règles relatives à une plage de dates

-
- Étape 1** Dans l'outil Web Personal Call Transfer Rules, dans le menu Règles, cliquez sur **Activer les ensembles de règles**.
- Étape 2** Sur la page Activer les ensembles de règles, dans la section Plage de dates, cliquez sur l'ensemble de règles de la liste de la colonne Ensemble de règles que vous voulez activer. La case de la colonne Activé est cochée automatiquement.
- Étape 3** Indiquez les dates de votre choix dans les listes Date de début et Date de fin.
- Étape 4** Pour ajouter une ligne supplémentaire, cliquez sur **Ajouter une plage de dates**, puis répétez l'[Étape 2](#) et l'[Étape 3](#) pour spécifier la plage de dates pour d'autres ensembles de règles.
- Étape 5** Cliquez sur **Enregistrer**.
-

Activation d'ensembles de règles pour les jours de la semaine

Procédez de la façon suivante pour activer un ensemble de règles un ou plusieurs jours de la semaine (par exemple, tous les mardis, tous les jours de la semaine ou tous les week-ends).

Pour activer un ensemble de règles pour les jours de la semaine

-
- Étape 1** Dans l'outil Web Personal Call Transfer Rules, dans le menu Règles, cliquez sur **Activer les ensembles de règles**.
- Étape 2** Sur la page Activer les ensembles de règles, dans la section Jours de la semaine, cliquez sur l'ensemble de règles de la liste de la colonne Ensemble de règles que vous voulez activer pour les jours concernés de la semaine. La case de la colonne Activé est cochée automatiquement.
- Vous pouvez spécifier un ensemble de règles pour un ou plusieurs jours de la semaine, ou choisir l'option Quot. pour mettre en oeuvre l'ensemble de règles pour chaque jour de la semaine.
- Étape 3** Cliquez sur **Enregistrer**.
-

Désactivation d'ensembles de règles

Pour désactiver un ensemble de règles

-
- Étape 1** Dans l'outil Web Personal Call Transfer Rules, dans le menu Règles, cliquez sur **Activer les ensembles de règles**.
- Étape 2** Sur la page Activer les ensembles de règles, désélectionnez la case de la colonne Activé.
- Étape 3** Vous pouvez également cliquer sur **Aucun** dans la liste de la colonne Ensemble de règles.
- Étape 4** Cliquez sur **Enregistrer**.
-

Définition des règles de transfert de base pour appliquer les 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.

Pour définir des règles de transfert de base pour appliquer les règles de transfert d'appel personnelles

-
- Étape 1** Dans l'outil Web Cisco Unity Assistant, dans le menu Préférences, cliquez sur **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'appel 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** Cliquez sur **Enregistrer**.
- Étape 5** Répétez de l'[Étape 1](#) à l'[Étape 4](#) pour chaque règle de transfert de base supplémentaire que vous souhaitez configurer pour utiliser les règles de transfert d'appel personnelles.
-



Modification des paramètres de traitement des règles

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

Si vous souhaitez que Connection ne fasse pas sonner d'abord le poste dont vous avez composé le numéro, les appels directs et indirects peuvent être gérés différemment :

Appels directs	Ces appels sonnent sur le poste. En cas d'absence de réponse, l'appel est routé vers Connection, où les règles de transfert d'appels personnels sont appliquées.
Appels indirects	Ces appels sont acheminés via Connection et les règles de transfert d'appels personnels 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 compose votre ligne directe, si vous en possédez une. Les appels indirects sont ceux qui sont acheminés vers vous par le système Connection, par exemple provenant d'appelants qui utilisent l'annuaire pour vous joindre.

Pour modifier des préférences de traitement des règles

Étape 1 Dans l'outil Web Personal Call Transfer Rules, dans le menu Préférences, cliquez sur **Paramètres des règles**.

Étape 2 Cochez l'une des cases suivantes, le cas échéant :

Désactiver les Personal Call Transfer Rules	Lorsque cette case est cochée, tous les ensembles de règles de transfert d'appels personnels sont désactivés et ne sont pas pris en compte par Connection lors du traitement des appels entrants. Les appels entrants sont routés vers le poste dont le numéro a été composé. Remarque Les ensembles de règles existants ne sont pas supprimés lorsqu'ils sont désactivés.
--	--

Toujours faire sonner le poste principal avant de mettre en oeuvre les Personal Call Transfer Rules

Si cette case est cochée, Connection fait sonner le poste principal avant d'appliquer des ensembles de règles, que l'appel entrant soit un appel direct ou indirect.

Conseil Si votre téléphone est configuré sur Call Forward Answer, cochez cette case 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 localiser à d'autres destinations.

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.

Étape 3 Cliquez sur **Enregistrer**.



INDEX

A

accès

Aide [2](#)

Outil Web des règles de transfert d'appels personnels [2](#)

activation

ensembles de règles, à propos de [22](#)

ensembles de règles pour les jours de la semaine [23](#)

ensembles de règles pour une plage de dates [22](#)

Aide, accès [2](#)

ajout

appelants aux groupes d'appelants [4](#)

de règles à des ensembles de règles [17](#)

Appelants

ajout aux groupes d'appelants [4](#)

suppression de groupes d'appelants [5](#)

Appels

directs, à propos de [25](#)

indirects, à propos de [25](#)

appels directs, à propos de [25](#)

Appels entrants, gestion avec les règles de transfert d'appels personnels [15](#)

appels indirects, à propos de [25](#)

C

création

Destinations personnelles [9](#)

Ensembles de règles [16](#)

Groupes d'appelants [3](#)

Groupes de destinations [12](#)

D

définition des règles de transfert de base pour appliquer les règles personnelles [23](#)

désactivation

Ensembles de règles [23](#)

ensembles de règles, à propos de [22](#)

Destinations

à propos de [8](#)

modification du nombre de sonneries avant le transfert [10](#)

Modification du paramètre Détection de boucle activée pour le téléphone [10](#)

SMS [8](#)

SMTP [8](#)

Téléphone [8](#)

Voir aussi destinations personnelles [8](#)

Destinations personnelles

création [9](#)

modification [9](#)

suppression [10](#)

Téléphone [8](#)

Voir aussi destinations [8](#)

Destinations SMS [8](#)

Destinations SMTP [8](#)

Destinations téléphoniques [8](#)

E

Ensembles de règles

activation pour les jours de la semaine [23](#)

activation pour plages de dates [22](#)

ajout de règles [17](#)

à propos de [15](#)

création [16](#)
 désactivation [23](#)
 liste des tâches pour configurer [16](#)
 réorganisation des règles [20](#)
 suppression [21](#)
 test [20](#)

G

Groupes d'appelants

ajout d'appelants à [4](#)
 à propos de [3](#)
 création [3](#)
 modification des noms de [5](#)
 suppression [5](#)
 suppression des appelants des [5](#)

Groupes de destinations

à propos de [11](#)
 création [12](#)
 modification [12](#)
 suppression [13](#)
 suppression de destinations des [13](#)

M

modification

Destinations personnelles [9](#)
 Groupes de destinations [12](#)
 nombre de sonneries avant le transfert pour les destinations téléphoniques [10](#)
 noms des groupes d'appelants [5](#)
 Paramètre Détection de boucle activée pour destinations téléphoniques [10](#)
 préférences de traitement des règles [25](#)
 Règles [19](#)

N

Nombre de sonneries avant le transfert, modification pour les destinations téléphoniques [10](#)
 noms, modification du groupe d'appelant [5](#)

O

Outil Web des règles de transfert d'appels personnels

accès [2](#)
 à propos de [1](#)

P

Paramètre Détection de boucle activée, modification pour destinations téléphoniques [10](#)

Préférences de traitement des règles, modification [25](#)

R

Règles

à propos de [15](#)
 modification [19](#)
 réorganisation dans des ensembles de règles [20](#)

règles de transfert, à propos des personnelles [1](#)

Règles de transfert d'appels personnels

ajout à des ensembles de règles [17](#)
 à propos de [15](#)
 définition des règles de transfert de base à appliquer [23](#)

règles de transfert de base, définition pour appliquer les règles personnelles [23](#)

réorganisation des règles dans les ensembles de règles [20](#)

S

suppression

- appelants des groupes d'appelants [5](#)
- destination de groupes de destinations [13](#)
- Destinations personnelles [10](#)
- Ensembles de règles [21](#)
- Groupes d'appelants [5](#)
- Groupes de destinations [13](#)

T

- Test des ensembles de règles [20](#)

