



Manuale dell'utente per lo Strumento Web Regole di trasferimento delle chiamate personali di Cisco Unity Connection

Versione 7.x

Data di pubblicazione 25.08.08

Sede centrale (Americhe)

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

Numero di parte testo: OL-16842-01

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.

Manuale dell'utente per lo Strumento Web Regole di trasferimento delle chiamate personali di Cisco Unity Connection (Versione 7.x)
© 2008 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.



SOMMARIO

Strumento Web Regole di trasferimento delle chiamate personali di Cisco Unity	1
Informazioni sullo strumenti Web di Regole di trasferimento delle chiamate personali	1
Accesso allo strumento Web di Regole di trasferimento delle chiamate personali	2
Gestione dei gruppi di chiamanti	5
Informazioni sui dei gruppi di chiamanti	5
Creazione di gruppi di chiamanti	5
Aggiunta di un chiamante a un gruppo di chiamanti	6
Eliminazione di un chiamante da un gruppo di chiamanti	7
Modifica del nome di un gruppo di chiamanti	7
Eliminazione di gruppi di chiamanti	8
Gestione delle destinazioni e dei gruppi di destinazioni	9
Informazioni sulle destinazioni	10
Creazione di destinazioni personali	11
Modifica delle destinazioni personali	11
Eliminazione di destinazioni personali	12
Modifica dell'impostazione Squilli di attesa per le destinazioni telefoniche	12
Modifica dell'impostazione di rilevamento del loop per le destinazioni telefoniche	12
Informazioni sui gruppi di destinazioni	13
Creazione di gruppi di destinazioni	14
Modifica di gruppi di destinazioni	14
Eliminazione di destinazioni da gruppi di destinazioni	15
Eliminazione di gruppi di destinazioni	15
Gestione dei set di regole e delle regole	17
Informazioni su set di regole e regole	17
Elenco delle attività per l'impostazione di un set di regole	18
Creazione di set di regole	18
Aggiunta di una regola a set di regole	19
Modifica di regole	22
Riordino delle regole in un set di regole	22

Test di un set di regole	23
Eliminazione di set di regole	24
Attivazione e disattivazione di set di regole	24
Attivazione di un set di regole per un intervallo di date	25
Attivazione di un set di regole per i giorni della settimana	25
Disattivazione di set di regole	26
Configurazione delle regole di trasferimento di base per applicare regole di trasferimento delle chiamate personali	26

Modifica delle impostazioni di elaborazione delle regole 27

Indice



Strumento Web Regole di trasferimento delle chiamate personali di Cisco Unity

- [Informazioni sullo strumenti Web di Regole di trasferimento delle chiamate personali, pagina 1](#)
- [Accesso allo strumento Web di Regole di trasferimento delle chiamate personali, pagina 2](#)

Informazioni sullo strumenti Web di Regole di trasferimento delle chiamate personali

Cisco Unity Connection è in grado di trasferire e trasmettere le chiamate in arrivo sulla base di regole stabilite dall'utente nello strumento Web Regole di trasferimento delle chiamate personali di Cisco Unity.

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

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

Elenco Contatti personali	Connection utilizza l'elenco Contatti personali per trasferire le chiamate in arrivo e per effettuare chiamate quando si utilizzano i comandi vocali. Nota È possibile gestire l'elenco dei contatti personali nello strumento Web Assistente Cisco Unity.
Gruppo di chiamanti	È possibile organizzare i chiamanti in gruppi al fine di applicare la stessa regola a più chiamanti senza doverla ricreare più volte. I gruppi di chiamanti possono includere altri utenti di Connection, contatti di sistema o contatti personali.

Destinazioni personali	È possibile creare un elenco di numeri di telefono di contatti ai quali Connection può trasferire le chiamate in arrivo. Queste destinazioni sono in aggiunta ai dispositivi di notifica.
Gruppo di destinazione	È possibile organizzare le destinazioni personali e i dispositivi di notifica in gruppi in modo che Connection trasferisca le chiamate a ciascuna destinazione nell'ordine specificato fino a quando la telefonata non riceve una risposta, l'utente si disconnette o viene raggiunta l'ultima destinazione nel gruppo. È possibile specificare l'ordine delle destinazioni nel gruppo e il tempo che Connection deve attendere per la risposta presso ciascuna destinazione.

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

Accesso allo strumento Web di Regole di trasferimento delle chiamate personali

Questa sezione contiene due procedure:

- [Come accedere allo strumento Web Regole di trasferimento delle chiamate personali, pagina 2](#)
- [Come accedere alla Guida per lo strumento Web Regole di trasferimento delle chiamate personali, pagina 3](#)

Come accedere allo strumento Web Regole di trasferimento delle chiamate personali

Passo 1 Aprire la pagina di accesso di Cisco PCA all'indirizzo **http://<Cisco Unity Connection server>/ciscopca**. (L'URL distingue tra maiuscole e minuscole).



Per risparmiare tempo

Aggiungere un segnalibro all'URL di Cisco PCA per evitare di dover immettere l'indirizzo Web ogni volta che si desidera accedere allo strumento Web Regole di trasferimento delle chiamate personali.

Passo 2 Immettere il nome utente e la password.

Passo 3 Se non si ricorda la password di Cisco PCA, contattare l'amministratore di Connection per assistenza.

Passo 4 Fare clic su **Accedi**.

Passo 5 Nella pagina iniziale di Cisco PCA, fare clic sul collegamento **Regole di trasferimento delle chiamate personali**.

Passo 6 Al termine, fare clic su **Disconnetti** nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina di Regole di trasferimento delle chiamate personali.

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

Passo 1 In qualsiasi pagina di Regole di trasferimento delle chiamate personali fare clic sul menu **Guida**.

Passo 2 Nel menu Guida fare clic sul collegamento appropriato:

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

Per informazioni su un'icona, spostare il mouse sull'icona stessa finché viene visualizzata una descrizione del comando.



Gestione dei gruppi di chiamanti

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

Informazioni sui dei gruppi di chiamanti

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

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

Creazione di gruppi di chiamanti

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

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

Quando un gruppo di chiamanti contiene un chiamante presente nell'elenco telefonico di Cisco Unity Connection e il chiamante viene in seguito rimosso dal sistema dall'amministratore di Connection, il chiamante verrà rimosso anche dal gruppo.

Come creare un gruppo di chiamanti

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

Aggiunta di un chiamante a un gruppo di chiamanti

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

Come aggiungere un chiamante a un gruppo di chiamanti

- Passo 1** Nello strumento Web Regole di trasferimento delle chiamate personali, dal menu Gruppi di chiamanti, fare clic su **Visualizza gruppi di chiamanti**.
- Passo 2** Nella pagina Gruppi di chiamanti fare clic sul nome del gruppo di chiamanti.
- Passo 3** Nella pagina Gruppo di chiamanti fare clic su **Aggiungi membri**.
- Passo 4** Nella pagina Trova contatti fare clic sulla scheda appropriata, a seconda che si desideri eseguire la ricerca nell'elenco telefonico di Connection o nell'elenco dei contatti personali.
Nell'elenco telefonico di Connection è possibile ricercare sia utenti sia contatti di sistema. Nell'elenco dei risultati della ricerca i contatti di sistema sono indicati mediante un asterisco (*) accanto al nome.
- Passo 5** Compilare i campi rimanenti in base alla propria ricerca e fare clic su **Trova**.
In questa pagina è possibile utilizzare il carattere jolly * per eseguire una ricerca in base a una parte del nome.

- Passo 6** Selezionare la casella di controllo accanto al nome per aggiungere il contatto o l'utente al gruppo di chiamanti.
- Passo 7** Fare clic su **Aggiungi utenti** o **Aggiungi contatti**, in base alle esigenze. Connection aggiunge il contatto o l'utente al gruppo di chiamanti e torna alla pagina Gruppo di chiamanti.
- Passo 8** Nella pagina Gruppo di chiamanti fare clic su **Salva**.
-

Eliminazione di un chiamante da un gruppo di chiamanti

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

Come eliminare un chiamante da un gruppo di chiamanti

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

Modifica del nome di un gruppo di chiamanti

Come modificare il nome di un gruppo di chiamanti

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

Eliminazione di gruppi di chiamanti

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

Come eliminare un gruppo di chiamanti

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



Gestione delle destinazioni e dei gruppi di destinazioni

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

Informazioni sulle destinazioni

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

Telefono	<p>Le destinazioni telefoniche sono numeri di telefono a cui Connection è in grado di trasferire le chiamate in arrivo.</p> <p>I numeri di telefono associati all'utente nell'elenco telefonico di Connection possono essere utilizzati come destinazioni telefoniche. Questi potrebbero includere il proprio interno principale, il numero di accesso alla posta vocale e il numero del cellulare aziendale. I numeri di telefono presenti nell'elenco telefonico vengono gestiti dall'amministratore di Connection.</p> <p>È inoltre possibile creare destinazioni telefoniche personali, ad esempio il numero del cellulare personale, il numero di telefono di casa (se non è presente nell'elenco telefonico di Connection) e i numeri di telefono ai quali è possibile essere contattati durante un viaggio di lavoro. È possibile gestire destinazioni telefoniche personali nello strumento Web Regole di trasferimento delle chiamate personali.</p>
SMS	<p>Le destinazioni SMS sono numeri di telefono per dispositivi SMS a cui Connection può inviare un messaggio di testo. Il messaggio utilizza il formato standard indicante che è stata ricevuta una chiamata dal <numero o interno> alle <ora> il <giorno>. (Ad esempio, viene indicato che è stata ricevuta una chiamata dal 3233 alle 15.16 il 04 ottobre 2006.)</p> <p>Tenere presente che per poter utilizzare una destinazione SMS in una regola, tale destinazione deve essere aggiunta a un gruppo di destinazioni che contiene almeno una destinazione telefonica. Le destinazioni SMS non vengono visualizzate nell'elenco Destinazione presente nella pagina Regola quando si sta creando una regola.</p> <p>I dispositivi SMS possono essere aggiunti per l'utente dall'amministratore di Connection ed è possibile modificarli nello strumento Web Assistente Cisco Unity. Non è necessario attivare i dispositivi SMS nell'Assistente Cisco Unity in modo che risultino disponibili come destinazione nello strumento Web Regole di trasferimento delle chiamate personali.</p>
SMTP	<p>Le destinazioni SMTP sono indirizzi e-mail a cui Connection può inviare un messaggio di testo. Il messaggio utilizza il formato standard indicante che è stata ricevuta una chiamata dal <numero o interno> alle <ora> il <giorno>. (Ad esempio, viene indicato che è stata ricevuta una chiamata dal 3233 alle 15.16 il 04 ottobre 2006.)</p> <p>Tenere presente che per poter utilizzare una destinazione SMTP in una regola, tale destinazione deve essere aggiunta a un gruppo di destinazioni che contiene almeno una destinazione telefonica. Le destinazioni SMTP non vengono visualizzate nell'elenco Destinazione presente nella pagina Regola quando si sta creando una regola.</p> <p>I dispositivi SMTP possono essere creati per l'utente dall'amministratore di Connection ed è possibile modificarli nello strumento Web Assistente Cisco Unity. Non è necessario attivare i dispositivi SMTP nell'Assistente Cisco Unity in modo che risultino disponibili come destinazione nello strumento Web Regole di trasferimento delle chiamate personali.</p>

Creazione di destinazioni personali

Come creare una destinazione personale

-
- Passo 1** Nello strumento Web Regole di trasferimento delle chiamate personali, dal menu Destinazioni, fare clic su **Visualizza destinazioni**.
- Passo 2** Nella pagina Destinazioni fare clic sull'icona **Nuova destinazione** sotto la barra dei menu.
- Passo 3** Nel campo Nome della pagina Crea destinazione immettere un nome per la destinazione.
- Passo 4** Nel campo Numero di telefono immettere un numero di telefono per la destinazione.
Utilizzare i numeri da 0 a 9. Non inserire spazi, trattini o parentesi tra le cifre. Per numeri urbani e interurbani includere il prefisso.
Potrebbe non essere possibile immettere alcuni numeri di telefono o il sistema telefonico potrebbe richiedere l'utilizzo di altri caratteri, ad esempio potrebbe essere necessario immettere un codice di accesso per comporre numeri esterni. Se si incontrano difficoltà con questa impostazione, rivolgersi all'amministratore di Connection.
- Passo 5** Nel campo Squilli di attesa immettere il numero di squilli che Connection deve attendere prima di trasferire la chiamata alla posta vocale o alla destinazione successiva in un gruppo di destinazioni, a seconda delle altre impostazioni di trasferimento delle chiamate. L'impostazione predefinita è di quattro squilli.
- Passo 6** Se è stata impostata questa destinazione per inoltrare chiamate a Connection, selezionare la casella di controllo **Rilevamento loop attivato**.
Se si crea una regola che trasferisce chiamate da Connection a una destinazione telefonica, si potrebbe creare inavvertitamente una situazione di loop delle chiamate in cui Connection inoltra chiamate al proprio telefono e il telefono di conseguenza inoltra nuovamente la chiamata a Connection e i chiamanti potrebbero non essere mai in grado di contattare l'utente. La selezione di questa impostazione quando si configura questo tipo di destinazione per inoltrare le chiamate a Connection consente di eliminare problemi di loop delle chiamate.
- Passo 7** Fare clic su **Salva**.
-

Modifica delle destinazioni personali

Come modificare una destinazione personale

-
- Passo 1** Nello strumento Web Regole di trasferimento delle chiamate personali, dal menu Destinazioni, fare clic su **Visualizza destinazioni**.
- Passo 2** Nella pagina Destinazioni fare clic sul nome della destinazione personale.
- Passo 3** Nella pagina Modifica destinazione effettuare le modifiche appropriate e fare clic su **Salva**.
-

Eliminazione di destinazioni personali

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

Come eliminare una destinazione personale

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

Modifica dell'impostazione Squilli di attesa per le destinazioni telefoniche

Per le destinazioni telefoniche, è possibile modificare l'impostazione Squilli di attesa nella pagina Destinazioni dello strumento Web Regole di trasferimento delle chiamate personali.

Come modificare l'impostazione Squilli di attesa per una destinazione telefonica

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

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

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

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

**Nota**

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

Come modificare l'impostazione di rilevamento del loop per una destinazione telefonica

- Passo 1** Nello strumento Web Regole di trasferimento delle chiamate personali, dal menu Destinazioni, fare clic su **Visualizza destinazioni**.
- Passo 2** Se è stata impostata questa destinazione per inoltrare chiamate a Cisco Unity Connection, selezionare la casella di controllo **Rilevamento loop attivato**.
- Passo 3** Fare clic su **Aggiorna**.
-

Informazioni sui gruppi di destinazioni

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

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

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

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

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

Creazione di gruppi di destinazioni

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

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

Come creare un gruppo di destinazioni

- Passo 1** Nello strumento Web Regole di trasferimento delle chiamate personali, dal menu Destinazioni, fare clic su **Visualizza gruppi di destinazioni**.
 - Passo 2** Nella pagina Gruppi di destinazione fare clic sull'icona **Nuovo gruppo di destinazione** sotto la barra dei menu.
 - Passo 3** Nella pagina Gruppo di destinazione fare clic sul nome del gruppo.
 - Passo 4** Fare clic su **Salva**.
 - Passo 5** Nella pagina Gruppo di destinazione fare clic su **Aggiungi destinazioni**.
 - Passo 6** Nella pagina Aggiungi destinazioni selezionare la casella di controllo accanto alla destinazione da aggiungere al gruppo. È possibile selezionare più caselle di controllo per aggiungere più di una destinazione alla volta.
 - Passo 7** Fare clic su **Aggiungi destinazioni**.
 - Passo 8** Nella pagina Gruppo di destinazione immettere un numero nella colonna Priorità per specificare l'ordine in cui si desidera che Connection chiami le destinazioni nel gruppo. Ad esempio, per chiamare prima il cellulare personale e poi il telefono di casa immettere 1 per il cellulare e 2 per il telefono di casa.
 - Passo 9** Fare clic su **Salva**.
-

Modifica di gruppi di destinazioni

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

Come modificare un gruppo di destinazioni

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

Eliminazione di destinazioni da gruppi di destinazioni

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

Come eliminare una destinazione da un gruppo di destinazioni

- Passo 1** Nello strumento Web Regole di trasferimento delle chiamate personali, dal menu Destinazioni, fare clic su **Visualizza gruppi di destinazioni**.
 - Passo 2** Nella pagina Gruppi di destinazione fare clic sul nome del gruppo.
 - Passo 3** Nella pagina Gruppo di destinazione selezionare la casella di controllo relativa alla destinazione che si desidera eliminare dal gruppo. È possibile selezionare più caselle di controllo per eliminare più di una destinazione alla volta.
 - Passo 4** Fare clic su **Elimina voci selezionate**.
-

Eliminazione di gruppi di destinazioni

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

Come eliminare un gruppo di destinazioni

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



Gestione dei set di regole e delle regole

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

Informazioni su set di regole e regole

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

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

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

Un set di regole è un gruppo di una o più regole che è possibile attivare in determinati giorni e/o per un intervallo di date in base alla pianificazione personale. Quando si giunge alla data o al giorno specificato nel set di regole, Connection attiva il set di regole e inizia a elaborare le chiamate in base ai criteri stabiliti. Connection dà la precedenza a un set di regole attivate per un intervallo di date rispetto a quello attivato per uno o più giorni della settimana.

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

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

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

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

1. Impostare tutti i contatti personali, i gruppi di chiamanti, le destinazioni personali e i gruppi di destinazioni che si desidera utilizzare nelle regole. Vedere le sezioni appropriate:
 - sezione "Gestione dei contatti personali" nel *Manuale dell'utente per lo strumento Web Assistente di Cisco Unity Connection*
 - sezione ["Gestione dei gruppi di chiamanti"](#) a pagina 5
 - sezione ["Gestione delle destinazioni e dei gruppi di destinazioni"](#) a pagina 9
2. Creare un set di regole. Vedere la sezione ["Creazione di set di regole"](#) a pagina 18.
3. Aggiungere regole al set di regole. Vedere la sezione ["Aggiunta di una regola a set di regole"](#) a pagina 19.
4. Ordinare le regole correttamente. Vedere la sezione ["Riordino delle regole in un set di regole"](#) a pagina 22.
5. Se si desidera che Connection faccia squillare l'interno prima di applicare le regole di trasferimento, selezionare la casella di controllo *Preferenze > Impostazioni regole* nello strumento Web Regole di trasferimento delle chiamate personali. Vedere la sezione ["Modifica delle impostazioni di elaborazione delle regole"](#) a pagina 27.
6. Testare il set di regole, se applicabile. Vedere la sezione ["Test di un set di regole"](#) a pagina 23.
7. Modificare le regole, se necessario. Vedere la sezione ["Modifica di regole"](#) a pagina 22.
8. Attivazione del set di regole. Vedere la sezione ["Attivazione e disattivazione di set di regole"](#) a pagina 24.
9. Configurare le regole di trasferimento di base per applicare regole di trasferimento delle chiamate personali. Vedere la sezione ["Configurazione delle regole di trasferimento di base per applicare regole di trasferimento delle chiamate personali"](#) a pagina 26.

Creazione di set di regole

È possibile registrare il nome di un set di regole mediante Media Master. Cisco Unity Connection utilizza questo nome quando si accede alle impostazioni della regola tramite telefono.

Come creare un set di regole

-
- Passo 1** Nello strumento Web Regole di trasferimento delle chiamate personali, dal menu Regole, fare clic su **Visualizza set di regole di trasferimento delle chiamate**.
- Passo 2** Nella pagina Set di regole di trasferimento delle chiamate fare clic sull'icona **Nuovo set di regole** sotto la barra dei menu.

- Passo 3** Nella pagina Set di regole immettere un nome per il nuovo set di regole. Scegliere un nome appropriato per la situazione e facile da ricordare. Ad esempio, un set di regole denominato "Settimana lavorativa" può essere attivo da lunedì a venerdì, mentre un set di regole denominato "Viaggio in Africa" può essere attivo durante le date di tale viaggio.
- Passo 4** In Media Master fare clic su **Registrazione** e registrare il nome del set di regole.
- Passo 5** Al termine della registrazione, fare clic su **Arresta**.
- Passo 6** Fare clic su **Salva**.

Aggiunta di una regola a set di regole

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



Precauzione

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

Come aggiungere una regola a un set di regole

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

Tabella 1 Campi della sezione "Se la chiamata è"

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

Tabella 1 Campi della sezione "Se la chiamata è" (continua)

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

Tabella 1 Campi della sezione "Se la chiamata è" (continua)

Campo	Considerazioni
Sono in riunione	<p>Consente di specificare l'utilizzo del calendario di Microsoft Outlook da parte di Connection per determinare se l'utente è in riunione quando la regola viene applicata a una chiamata in arrivo. Connection considera l'utente in riunione quando l'orario della riunione in Outlook è indicato come Occupato. Qualsiasi appuntamento impostato come Provvisorio, Libero o Fuori sede non viene considerato da Connection.</p> <p>Selezionare la casella di controllo Sono in riunione, quindi fare clic su Sono in riunione o su Non sono in riunione nell'elenco, come appropriato.</p> <p>Nota Questa funzione non è disponibile in tutti i sistemi. Per verificare l'eventuale disponibilità, rivolgersi all'amministratore di Connection.</p>

Passo 5 Nella sezione Quindi trasferisci la chiamata a immettere le informazioni appropriate che devono essere utilizzate da Connection per trasferire le chiamate. Affinché una regola sia valida, è necessario specificare una destinazione, un gruppo di destinazioni o la posta vocale.

Utilizzare la [Tabella 2](#) per determinare i valori dei campi.

Tabella 2 Campi nella sezione "Quindi trasferisci la chiamata a"

Campo	Considerazioni
Destinazione	<p>Consente di specificare il trasferimento delle chiamate da parte di Connection alla destinazione specificata.</p> <p>Fare clic su Destinazione, quindi fare clic sul nome della destinazione nell'elenco.</p> <p>Nota Le destinazioni SMS e SMTP non sono visualizzate nell'elenco Destinazione. Per essere utilizzati in una regola, i dispositivi devono essere inclusi in un gruppo di destinazioni con almeno un numero di telefono.</p>
Gruppo di destinazioni	<p>Consente di specificare il trasferimento delle chiamate da parte di Connection al gruppo di destinazioni specificato.</p> <p>Fare clic su Gruppo di destinazione, quindi fare clic sul nome del gruppo di destinazioni nell'elenco.</p>
Posta vocale	<p>Consente di specificare il trasferimento delle chiamate da parte di Connection direttamente alla posta vocale.</p> <p>Fare clic su Posta vocale.</p>
Screening della chiamata	<p>Consente di specificare l'esecuzione da parte di Connection dello screening delle chiamate a cui viene applicata la regola. (Per dettagli sullo screening delle chiamate, vedere la sezione "Modifica delle opzioni di screening delle chiamate" nel capitolo "Modifica delle opzioni di trasferimento e screening delle chiamate" del <i>Manuale dell'utente per lo strumento Web Assistente di Cisco Unity Connection</i>.) Selezionare la casella di controllo Screening della chiamata.</p> <p>Nota Questa opzione è disponibile solo se l'amministratore di Connection ha attivato le opzioni di screening e ve ne sono alcune impostate nella pagina Opzioni di chiamate in attesa e screening chiamate dello strumento Web Assistente Cisco Unity.</p>

Passo 6 Nella sezione Anteprima fare clic su **Aggiorna anteprima** per visualizzare una versione di testo della regola in modo da verificarne la correttezza prima di aggiungerla al set di regole.

Passo 7 Fare clic su **Salva** per aggiungere la regola al set di regole.

Passo 8 Ripetere dal [Passo 1](#) al [Passo 7](#) per qualsiasi altra regola da aggiungere al set.

Modifica di regole

Come modificare una regola

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

Riordino delle regole in un set di regole

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

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



Suggerimento

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

Come riordinare le regole in un set di regole

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

Test di un set di regole

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

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

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



Nota

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

Come eseguire il test di un set di regole

Passo 1 Nello strumento Web Regole di trasferimento delle chiamate personali, dal menu Strumenti, fare clic su **Test regole di trasferimento delle chiamate**.

Passo 2 Nella pagina Test regole di trasferimento delle chiamate immettere e/o scegliere le condizioni della chiamata in arrivo da utilizzare per il test:

- Nome o numero di telefono del chiamante. Se si sta eseguendo il test per un utente conosciuto (un utente presente nell'elenco telefonico di Connection o un contatto personale), fare clic su **Seleziona chiamante** per aggiungere l'utente al test delle regole.
- Ora.
- Data.
- Anno.
- Se si partecipa o meno a una riunione.

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

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

Passo 3 Fare clic su **Test**.

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

Se nessuna regola attivata o attiva si applica alle condizioni di chiamata specificate, Connection visualizza il messaggio "Nessuna regola corrispondente trovata: Trasferisci tutte le chiamate al numero composto."

**Suggerimento**

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

Eliminazione di set di regole

Come eliminare un set di regole

- Passo 1** Nello strumento Web Regole di trasferimento delle chiamate personali, dal menu Regole, fare clic su **Visualizza set di regole di trasferimento delle chiamate**.
- Passo 2** Nella pagina Set di regole di trasferimento delle chiamate selezionare la casella di controllo accanto al nome del set di regole da eliminare.
- Passo 3** Fare clic sull'icona **Elimina le righe selezionate** sotto la barra dei menu.
Se il set di regole è attivo, verrà visualizzato un messaggio di errore indicante che non è possibile eliminare il set di regole.
- Passo 4** Fare clic su **OK** per eliminare il set di regole.

Attivazione e disattivazione di set di regole

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

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

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

Vedere le sezioni appropriate:

- [Attivazione di un set di regole per un intervallo di date, pagina 25](#)
- [Attivazione di un set di regole per i giorni della settimana, pagina 25](#)
- [Disattivazione di set di regole, pagina 26](#)

Attivazione di un set di regole per un intervallo di date

Per attivare un set di regole, impostare i giorni o l'intervallo di date che sarà attivo. È possibile pianificare diversi intervalli di date in anticipo. Ad esempio:

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

Non è possibile attivare più set di regole con intervalli di date sovrapposti. È attivo solo il set di regole attivato durante l'intervallo di date che include la data corrente.

Come attivare un set di regole per un intervallo di date

-
- Passo 1** Nello strumento Web Regole di trasferimento delle chiamate personali, dal menu Regole, fare clic su **Attiva set di regole**.
- Passo 2** Nella sezione Intervallo date della pagina Attiva set di regole, nell'elenco della colonna Set di regole fare clic sul set di regole che si desidera attivare. La casella di controllo nella colonna Attivato è selezionata automaticamente.
- Passo 3** Impostare le date applicabili negli elenchi delle colonne Data di inizio e Data di fine.
- Passo 4** Per aggiungere un'altra riga, fare clic su **Aggiungi intervallo date**, quindi ripetere il [Passo 2](#) e il [Passo 3](#) per specificare l'intervallo di date per qualsiasi altro set di regole.
- Passo 5** Fare clic su **Salva**.
-

Attivazione di un set di regole per i giorni della settimana

Effettuare la procedura riportata di seguito per attivare un set di regole per uno o più giorni della settimana, ad esempio ogni martedì, ogni giorno lavorativo oppure ogni fine settimana.

Come attivare un set di regole per i giorni della settimana

-
- Passo 1** Nello strumento Web Regole di trasferimento delle chiamate personali, dal menu Regole, fare clic su **Attiva set di regole**.
- Passo 2** Nella sezione Giorni della settimana della pagina Attiva set di regole, nell'elenco della colonna Set di regole fare clic sul set di regole da attivare per i giorni della settimana applicabili. La casella di controllo nella colonna Attivato è selezionata automaticamente.
- È possibile specificare un set di regole per uno o più giorni della settimana o scegliere Ogni giorno per applicare il set di regole a ogni giorno della settimana.
- Passo 3** Fare clic su **Salva**.
-

Disattivazione di set di regole

Come disattivare un set di regole

-
- Passo 1** Nello strumento Web Regole di trasferimento delle chiamate personali, dal menu Regole, fare clic su **Attiva set di regole**.
 - Passo 2** Nella pagina Attiva set di regole deselezionare la casella di controllo nella colonna Attivato.
 - Passo 3** In alternativa, è possibile fare clic su **Nessuno** nell'elenco della colonna Set di regole.
 - Passo 4** Fare clic su **Salva**.
-

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

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

Come configurare le regole di trasferimento di base per applicare regole di trasferimento delle chiamate personali

-
- Passo 1** Nello strumento Web Assistente Cisco Unity, nel menu Preferenze, fare clic su **Trasferimento e screening**.
 - Passo 2** Nella tabella Regola di trasferimento, selezionare la regola di trasferimento di base da impostare per usare le regole di trasferimento delle chiamate personali.
 - Passo 3** Nel campo Quando la regola di base è attiva, fare clic su **Applica regole di trasferimento delle chiamate personali**.
 - Passo 4** Fare clic su **Salva**.
 - Passo 5** Ripetere da [Passo 1](#) a [Passo 4](#) per ogni regola di trasferimento di base aggiuntiva da impostare per usare le regole di trasferimento delle chiamate personali.
-



Modifica delle impostazioni di elaborazione delle regole

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

Se si sceglie che Connection non faccia squillare l'interno selezionato, le chiamate dirette e indirette possono essere gestite in modo diverso:

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

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

Come modificare le preferenze di elaborazione delle regole

- Passo 1** Nello strumento Web Regole di trasferimento delle chiamate personali, dal menu Preferenze, fare clic su **Impostazioni regole**.
- Passo 2** Selezionare una delle seguenti caselle di controllo, come opportuno:

Disattiva tutta l'elaborazione delle Regole di trasferimento delle chiamate personali	<p>Se la casella è selezionata, tutti i set di regole di trasferimento delle chiamate personali sono disattivati e non vengono considerati da Connection nell'elaborazione delle chiamate in arrivo. Le chiamate in arrivo vengono trasferite all'interno selezionato.</p> <p>Nota I set di regole esistenti non vengono eliminati quando i set vengono disattivati.</p>
--	---

Suona sempre all'interno principale prima di applicare le Regole di trasferimento delle chiamate personali

Se la casella è selezionata, Connection fa squillare l'interno principale prima di applicare tutti i set di regole, indipendentemente dal fatto che la chiamata in arrivo sia diretta o indiretta.

Suggerimento Se il telefono è impostato per l'inoltro delle chiamate, selezionare la casella di controllo per ottenere un comportamento coerente quando i chiamanti contattano l'utente direttamente e attraverso Connection. L'interno principale squillerà sempre prima che Connection cerchi di individuare l'utente in altre destinazioni.

Se non si desidera che l'interno principale squilli, deselegionare questa casella di controllo e configurare l'impostazione per l'inoltro delle chiamate del telefono su Cisco Unity Connection.

Passo 3 Fare clic su **Salva**.



INDICE

A

Accesso

Richiamo della Guida [2](#)

Strumento Web regole di trasferimento delle chiamate personali [2](#)

Aggiunta

chiamanti a gruppi di chiamanti [6](#)

regole a set di regole [19](#)

Attivazione

set di regole, informazioni [24](#)

set di regole per i giorni della settimana [25](#)

set di regole per intervallo di date [25](#)

C

Chiamanti

a gruppi di chiamanti [6](#)

eliminazione da gruppi di chiamanti [7](#)

Chiamate

dirette, informazioni [27](#)

indirette, informazioni [27](#)

Chiamate dirette, informazioni [27](#)

Chiamate in arrivo, gestione tramite regole di trasferimento delle chiamate personali [17](#)

Chiamate indirette, informazioni [27](#)

Configurazione regole trasferimento di base per applicare regole personali [26](#)

Creazione

Destinazioni personali [11](#)

gruppi di chiamanti [5](#)

Gruppi di destinazioni [14](#)

Set di regole [18](#)

D

Destinazioni

informazioni [10](#)

modifica dell'impostazione degli squilli di attesa per il telefono [12](#)

modifica delle impostazione di rilevamento del loop per le destinazioni telefoniche [12](#)

SMS [10](#)

SMTP [10](#)

Telefono [10](#)

vedere anche destinazioni personali [10](#)

Destinazioni personali

Creazione [11](#)

eliminazione [12](#)

modifica [11](#)

Telefono [10](#)

vedere anche destinazioni [10](#)

Destinazioni SMS [10](#)

Destinazioni SMTP [10](#)

Destinazioni telefoniche [10](#)

Disattivazione

Set di regole [26](#)

set di regole, informazioni [24](#)

E

Eliminazione

chiamanti da gruppi di chiamanti [7](#)

destinazioni da gruppi di destinazioni [15](#)

Destinazioni personali [12](#)

gruppi di chiamanti [8](#)

Gruppi di destinazioni [15](#)

Set di regole [24](#)

G

Gruppi di chiamanti

- aggiunta di chiamanti [6](#)
- Creazione [5](#)
- eliminazione [8](#)
- eliminazione di chiamanti [7](#)
- informazioni [5](#)
- modifica dei nomi [7](#)

Gruppi di destinazioni

- Creazione [14](#)
- eliminazione [15](#)
- eliminazione di destinazioni [15](#)
- informazioni [13](#)
- modifica [14](#)

Guida, accesso [2](#)

I

Impostazione degli squilli di attesa, modifica per le destinazioni telefoniche [12](#)

Impostazione rilevamento del loop, modifica per destinazioni telefoniche [12](#)

M

Modifica

- Destinazioni personali [11](#)
- Gruppi di destinazioni [14](#)
- impostazione degli squilli di attesa per le destinazioni telefoniche [12](#)
- impostazione rilevamento del loop attivata per destinazioni telefoniche [12](#)
- nomi di gruppi di chiamanti [7](#)
- preferenze di elaborazione delle regole [27](#)
- Regole [22](#)

N

Nomi, modifica di gruppi di chiamanti [7](#)

P

Preferenze di elaborazione delle regole, modifica [27](#)

R

Regole

- informazioni [17](#)
- modifica [22](#)
- riordino nei set di regole [22](#)

Regole di trasferimento, informazioni sulle personali [1](#)

Regole di trasferimento delle chiamate personali

- aggiunta a set di regole [19](#)
- informazioni [17](#)

Regole trasferimento base, impostazione per applicare regole personali [26](#)

Regole trasferimento chiamate personali

- configurazione regole trasferimento di base per applicare [26](#)

Riordino di regole nei set di regole [22](#)

S

Set di regole

- aggiunta di regole [19](#)
- attivazione per i giorni della settimana [25](#)
- attivazione per intervallo di date [25](#)
- Creazione [18](#)
- disattivazione [26](#)
- elenco delle attività per impostare [18](#)
- eliminazione [24](#)
- informazioni [17](#)
- riordino delle regole [22](#)
- test [23](#)

Strumento Web regole di trasferimento delle
chiamate personali

Accesso [2](#)
informazioni [1](#)

T

Test di set di regole [23](#)

