Configureer de tijd van de dagrouting

Inhoud

Inleiding Voorwaarden Vereisten Gebruikte componenten Achtergrondinformatie Tijd van de Dag Routing:Werken Configureren Stap 1. Maak een tijdsperiode aan voor het tijdframe 800 tot 4000 uur Call On Shift Stap 2. De twee off-Shift-tijdsperioden maken Stap 3. De tijdsperioden aan de tijdsperiodes toevoegen Stap 4. Wijs de Tijdschema's toe aan de respectieve scheidingen Stap 5. Maak 2 Similar Directory Nummers en wijs een toe aan de Partitie On Shift Partitie en de andere aan de Partitie Off Shift Partition Verifiëren Problemen oplossen

Inleiding

Dit document beschrijft het concept en het werken van de Tijd van de Dag die samen met een configuratievoorbeeld routing.

Voorwaarden

Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- Basis gespreksrouting
- Zoekruimte bellen
- Partities

Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op Cisco Unified Communications Manager 11.0.1.21900-11.

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u zorgen dat u de potentiële impact van elke opdracht begrijpt.

Achtergrondinformatie

Tijd van de Dag Routing: Werktijd

Tijdsperiode: definieert een tijdsbestek van 24 uur per dag.

Deze periode kan worden herhaald:

- Elke week van een bepaalde dag tot een andere dag in de week. Bijvoorbeeld van maandag tot en met vrijdag.
- Elk jaar van een bepaalde dag in een maand tot een andere dag in dezelfde of een andere maand. Bijvoorbeeld, 1 januari - 4 februari.

Tijdschema:Dit is een verzameling van een of meer tijdsperioden.

Partitie:Een partitie bestaat uit een logische groepering van Directory Numbers (DN's) en routepatronen met vergelijkbare bereikbaarheidskenmerken. Het tijdschema bestaat uit een of meer tijdsperioden die aan een partitie zijn toegewezen. Het definieert een tijdskader wanneer de partitie logisch actief is.

Testscenario:

Er is een hotline nummer 1-800-111-123. Gesprekken naar dit nummer tussen 0800 uur tot 1600 uur worden beantwoord door agenten. Na deze tijden worden de oproepen verstuurd naar Voicemail. De truc hier is om twee getallen te hebben die hetzelfde zijn, maar in verschillende partities.

1. 1-800-111-123 (jachtpilootnummer) in partitie On-Shift.

2. 1-800-111-123 (eenvoudig DN met CFA naar voicemail optie ingeschakeld) in partitie Off-Shift.

Hoewel ze dezelfde getallen zijn, bestaan ze in twee verschillende partities waarvan slechts één partitie op een gegeven moment logisch actief is. Dit wordt bepaald door het tijdschema dat aan deze scheidingen is toegewezen.

Wanneer het hotline nummer tussen 0800 uur tot 1600 uur wordt geroepen, is de partitie On-Shift actief en dus 1-800-111-123 is een jachtpilotnummer. Voor om het even welke vraag die buiten deze tijden wordt geplaatst, is de verdeling van-Verschuiving actief, en daarom kan de vraag aan een Voicemail worden door:sturen.

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u de potentiële impact van elke opdracht begrijpen.

Configureren

Stap 1. Maak een tijdsperiode aan voor het tijdframe 800 tot 4000 uur Call On_Shift

1. Navigeer in de sectie Unified CM Administration van de webpagina naar **Call Routing > Class of Control > Time Period**, zoals in deze afbeelding wordt getoond.

cisco	C F	or Cisco Un	nified CM A	dm	inistration Solutions
System -	Cal	Routing 👻	Media Resources	- A	dvanced Features 👻 Device 👻 Application 👻 User Management 👻 Bulk Administration 👻 Help 👻
la constanti d		AAR Group		_	
		Dial Rules		•	
👩 Th		Route Filter	·		an insufficient number of licenses. Configure additional licenses in your Cisco Prime License
🥌 pre		Route/Hunt			
🔔 w/		SIP Route P	Pattern		is configured. This is required to recover your system in case of failure.
_		Class of Co	ontrol	•	Access List
		Intercom		•	Time Period
Cisc		Client Matte	er Codes		Time Schedule
C		Forced Auth	horization Codes		Partition
System		Emergency	Location	•	Calling Search Space
VMwan		Translation	Pattern		pn(K) CPU E7- 2870 @ 2.40GHz, disk 1: 110Gbytes, 6144Mbytes RAM, Partitions aligned
		Call Park			
		Directed Ca	ill Park		
User admin		Call Pickup	Group		April 24, 2016 6:57:28 PM IST, to node 10.106.106.200, from 10.65.51.182 using HTTPS
Convright @		Directory N	umber		
All rights res		Meet-Me No	umber/Pattern		
This product		Conference	Now		pject to United States and local country laws governing import, export, transfer and use. Delivery of Cisco cryptographic products does not imply
encryption.		Dial Plan In	staller		s are responsible for compliance with U.S. and local country laws. By using this product you agree to comply with applicable laws and regulation
		Route Plan	Report		
A summary		Transformation	tion	•	products may be found at our Export Compliance Product Report web site.
For informat		Mobility		•	anager please visit our <u>Unified Communications System Documentation</u> web site.
For Cisco Te		Logical Part	tition Policy Configural	tion	Support web site.
		External Ca	Il Control Profile		
		HTTP Profil	le		
		Call Control	I Discovery	•	
		Global Dial	Plan Replication	•	
https://10.10	06.1	06.200/ccm	admin/timeperiodFin	dList	do

2. Klik op **Add New** en voer het tijdbereik voor die tijdsperiode in. In dit geval kiezen we voor 0800 - 1600 uur, van maandag tot vrijdag van elke week en kiezen we voor **Opslaan** zoals in deze afbeelding.

cisco	Cisco For Cisc	D Unifie	fied CM Ad	ministration						
System +	Call Routin	ng 👻 Me	edia Resources 👻	Advanced Features 👻	Device 👻	Application \bullet	User Management 👻	Bulk Administration \bullet	Help 👻	
Time Peri	od Config	uration								
Save										
Status —										
(i) Statu	us: Ready									
Time Peri	iod Inforr	nation –								
Name*		On_Shift	t							
Descriptio	n	On shift	Time Period							
Time Of D	ay Start*	08:00			٢					
Time of Da	ay End*	16:00			0					
Repeat Ev	ery 🖸 W	eek from	Mon			ᅌ through	Fri		2	
	⊖ Ye	ar on	None			0	None		0	
	un	til	None			0	None		0	
	Ciear	rнереат								
Save										
(i) *- in	dicates re	quired ite	ım.							

Stap 2. De twee off-Shift-tijdsperioden maken

Eén van duizend uur tot 800 uur. De andere van 1600 uur tot 2400 uur.

1. In het gedeelte Unified CM Administration van de webpagina navigeer je naar **Call Routing > Class** of **Control > Time Period** zoals in deze afbeelding wordt getoond.

cisco	C F	Cisco Un	nified CM A	d m ons	inistration Solutions
System -	Cal	Routing +	Media Resources -	A	dvanced Features 👻 Device 👻 Application 👻 User Management 👻 Bulk Administration 👻 Help 👻
la constanti d		AAR Group			
		Dial Rules		•	
👩 Th		Route Filter			an insufficient number of licenses. Configure additional licenses in your Cisco Prime License
🥌 pre		Route/Hunt			
🔔 w/		SIP Route F	Pattern		is configured. This is required to recover your system in case of failure.
_		Class of Co	ontrol	•	Access List
		Intercom		•	Time Period
Cisc		Client Matte	er Codes		Time Schedule
		Forced Auth	horization Codes		Partition
System		Emergency	Location	•	Calling Search Space
VMwan		Translation	Pattern		pn(K) CPU E7- 2870 @ 2.40GHz, disk 1: 110Gbytes, 6144Mbytes RAM, Partitions aligned
		Call Park			
		Directed Ca	ill Park		
User admin		Call Pickup	Group		April 24, 2016 6:57:28 PM IST, to node 10.106.106.200, from 10.65.51.182 using HTTPS
Convright @		Directory No	umber		
All rights res		Meet-Me Nu	umber/Pattern		
This product		Conference	Now		pject to United States and local country laws governing import, export, transfer and use. Delivery of Cisco cryptographic products does not imply
encryption.		Dial Plan In	staller		s are responsible for compliance with U.S. and local country laws. By using this product you agree to comply with applicable laws and regulation
		Route Plan	Report		
A summary		Transformat	tion	•	products may be found at our Export Compliance Product Report web site.
For informat		Mobility		•	anager please visit our Unified Communications System Documentation web site.
For Cisco Te		Logical Part	tition Policy Configurat	ion	support web site.
		External Ca	Il Control Profile		
		HTTP Profil	le		
		Call Control	I Discovery	•	
		Global Dial	Plan Replication	•	
https://10.10	06.1	06.200/ccm	admin/timeperiodFin	dList	do

2. Klik op **Add New** en voer het tijdbereik in voor de periode **Off Shift-tijd**. In dit geval selecteert u elke week 0000 - 0800 uur, van maandag tot en met vrijdag, en kiest u **Opslaan** zoals in deze afbeelding.

cisco For	Cisco Unified	ied CM Administration						
System - Call Ro	outing 👻 Me	dia Resources - Advanced Features -	Device 👻 Ap	plication 👻	User Management 👻	Bulk Administration 👻	Help 👻	
Time Period Cor	figuration							
Save								
Status	dy							
Time Period Inf	ormation —							
Name* Description Time Of Day Star Time of Day End	Off_Shift Off Shift * 00:00 * 08:00	_1 Time Period 1	0					
Repeat Every 💿	Week from	Mon		through	Fri		0	
۰ ا	Year on until Clear Repeat	None	1	0	None		0	
Save	s required ite	m.						

3. Voer eveneens een nieuwe tijdsperiode in van 1600 uur tot 2400 uur. Deze tijdsperiode wordt Off_Shift_2 genoemd zoals in deze afbeelding.

diada cisco	Cisco Unif For Cisco Unified	ied CM Ad	ministration						
System +	Call Routing - Me	dia Resources 👻	Advanced Features 👻	Device -	Application +	User Management 👻	Bulk Administration	Help	
Time Perio	d Configuration								
Save									
Status	s: Ready								
Time Perio	od Information —								
Name*	Off_Shift	_2							
Description	Off Shift	Time Period 2							
Time Of Da	y Start* 16:00			0					
Time or Da	y End 24:00	(0	D through				
Repeat Eve	Vear on	None			o through	None			
	until	None			0	None		0	
	Clear Repeat				-				
Save	dicates required ite	m.							

Stap 3. De tijdsperioden aan de tijdsperiodes toevoegen

1. Ga in het gedeelte Unified CM Administration van de webpagina naar **Call Routing > Class of Control** > **Time Schedule** zoals in deze afbeelding.

cisco	Cisco Unified CM Adm For Cisco Unified Communications	ninistration s Solutions	
System +	Call Routing - Media Resources - Ad	dvanced Features v Device v Application v User Management v Bulk Administration v Help v	
Find and I	AAR Group		
👍 Add N	Dial Rules Route Filter	Delete Selected	
- Status -	Route/Hunt		
(i)	SIP Route Pattern		
	Class of Control	Access List	
Time Sc	Intercom •	Time Period	
Time Sc	Client Matter Codes	Time Schedule	
Find Time	Forced Authorization Codes	Partition Find Clear Filter 🜵 🚥	
	Emergency Location (ELIN) Groups	Calling Search Space Description	
	Translation Pattern	Applies to all days and times	
	Call Park		
Add Nev	Directed Call Park	ctea	
	Call Pickup Group		
	Directory Number		
	Meet-Me Number/Pattern		
	Conference Now		
	Dial Plan Installer		
	Route Plan Report		
	Transformation		
	Mobility •		
	Logical Partition Policy Configuration		
	External Call Control Profile		
	HTTP Profile		
	Call Control Discovery		
	Global Dial Plan Replication		

2. Klik op Add New en maak een nieuwe Time Schedule On-Shift zoals in deze afbeelding.

cisco For Cisco	Unified CM Administration						
System - Call Routing -	Media Resources • Advanced Features • D	evice • Application •	User Management 👻	Bulk Administration +	Help 👻		
Time Schedule Config	uration						
🔜 Save 🗙 Delete	Copy 🕂 Add New						
- Status							
Add successful							
Time Schedule Inform	nation						
Name* On Shift							
Description On Shift Ti	me Schedule						
- Time Period Informa	tion						
Available Time Periods	All the time Off_Shift_1 Off_Shift_2 On_Shift	÷					
	**						
Selected Time Periods		`					
Save Delete Co	py Add New						
(i) *- indicates requi	red item.						

3. De tijdsperiode On_Shift wordt toegevoegd aan het tijdpad zoals in deze afbeelding.

cisco	Cisco I	Unified CM Administration						
System •	Call Routing -	Media Resources + Advanced Features +	Device - Application	• User Management •	Bulk Administration +	Help 👻		
Time Sch	edule Config	uration						
Save	X Delete	Copy 🕂 Add New						
- Status -								
() Add	successful							
Time Sc	hedule Inform	nation						
Name*	On Shift							
Descripti	on On Shift Tir	ne Schedule						
Time Pe	riod Informa	tion						
Available	Time Periods	All the time Off_Shift_1 Off_Shift_2	÷					
		**						
Selected	Time Periods	On_Shift	, X					
Save	Delete Co	ov Add New						
 	indicates requi	red item.						

4. Maak op dezelfde manier een ander Tijdschema Off_Shift en voeg de twee tijdsperioden Off_Shift_1 en Off_shift_2 toe zoals in deze afbeelding.

cisco	Cisco For Cisco	Unified CM A	dministration							
System +	Call Routing	Media Resources +	Advanced Features +	Device +	Application +	User Management +	Bulk Administration	• Help •		
Time Scho	edule Config	uration								
Save	X Delete	Copy 🔂 Add	New							
Status -										
(i) Upda	ate successful									
Time Sch	edule Inform	mation								
Name*	Off Shift									
Descriptio	off Shift Ti	me Schedule								
Time Per	iod Informa	tion								
Available	Time Periods	All the time On_Shift		*						
				-						
		**								
Selected	Time Periods	Off_Shift_1		*						
		on_onn_cr			X					
				Ŧ						
Save	Delete Co	Add New								
(i) ···	ndicates requi	red item.								
0										

Stap 4. Wijs de Tijdschema's toe aan de respectieve scheidingen

1. Wijs de On-Shift Tijdschema toe aan de partitie On_Shift_Partition zoals in deze afbeelding.

cisco	Cisco Unified CM Administration For Cisco Unified Communications Solutions	
System +	Call Routing • Media Resources • Advanced Features • Device •	Application + User Management + Bulk Administration + Help +
Partition C	onfiguration	
Save	🗙 Delete 🍟 Reset 🥖 Apply Config 👍 Add New	
Status	: Ready	
Partition I	information	
Name*	On_Shift_Partition	
Description	On_Shift_Partition	
Time Scher	dule On Shift	
Time Zone	Originating Device	
	Specific Time Zone (GMT) Etc/GMT	Ŧ
Save	Delete Reset Apply Config Add New	
(i) *- ind	licates required item.	

2. Wijs het Off-Shift Tijdschema toe aan de partitie Off_Shift_Partition zoals in deze afbeelding.

cisco F	Cisco Unified CM Administration	
System - Cal	Routing • Media Resources • Advanced Features • Device •	Application User Management Bulk Administration Help
Partition Con	figuration	
🕞 Save 🎽	🕻 Delete 🎦 Reset 🥒 Apply Config 🏰 Add New	
Status	uccessful	
Partition Info Name* Description Time Schedule Time Zone	Off_Shift_Partition Off_Shift_Partition Off_Shift_Partition Off Shift Off Shift Off Shift Specific Time Zone (GMT) Etc/GMT	
Save Del	ete Reset Apply Config Add New	

Stap 5. Maak 2 Similar Directory Nummers en wijs een toe aan de Partitie On_Shift_ Partitie en de andere aan de Partitie Off_Shift_Partition

aluda Cisco Un	ified CM Ad	ministration					
CISCO For Cisco Unifi	ied Communication	ns Solutions					арр
System - Call Routing - I	Media Resources 👻	Advanced Features 👻	Device -	Application -	User Management 👻	Bulk Administration 👻	Help 👻
Directory Number Config	uration						
Save							
- Status							
i Status: Ready							
- Directory Number Inform	nation						
Directory Number*	1234			to			Urgent I
Route Partition	Off_Shift_Partition			0			
Description	DN active from 08	00hrs to 1600hrs					
Alerting Name							
ASCII Alerting Name							
External Call Control Profile	< None >			0			
Active							

CISCO For Cisco U	Jnified CM Administration				арр
System - Call Routing -	Media Resources - Advanced Features -	Device - Applicatio	on 👻 User Managem	ent 👻 Bulk Administration 👻	Help 👻
Directory Number Cor	nfiguration				
Save					
- Status					
Status: Ready					
Directory Number Inf	ormation				
Directory Number*	1234		to		Urgent F
Route Partition	On_Shift_Partition	0			
Description	DN active from 0800hrs to 1600hrs				
Alerting Name					
ASCII Alerting Name					
External Call Control Pro	ofile < None >	0			
Active					

Verifiëren

Tijdens 0800 -1600 uur, kan de Call de DN 1234 raken in de On_Shift_Partition, die de DN van een telefoon kan zijn. Op andere momenten, kan de vraag DN 1234 in de Off_Shift_Partition raken, die of aan Voice Mail, of een Vertaal Patroon kan richten om de Vraag aan een de agentenaantal van het Front Desk te richten.

Problemen oplossen

Er is momenteel geen specifieke troubleshooting-informatie beschikbaar voor deze configuratie.

Over deze vertaling

Cisco heeft dit document vertaald via een combinatie van machine- en menselijke technologie om onze gebruikers wereldwijd ondersteuningscontent te bieden in hun eigen taal. Houd er rekening mee dat zelfs de beste machinevertaling niet net zo nauwkeurig is als die van een professionele vertaler. Cisco Systems, Inc. is niet aansprakelijk voor de nauwkeurigheid van deze vertalingen en raadt aan altijd het oorspronkelijke Engelstalige document (link) te raadplegen.