Configurazione selettiva inoltro di chiamata per Webex Calling

Sommario

Introduzione

Prerequisiti

Requisiti

Componenti usati

Premesse

Coda di chiamata

Programmazione

Selettivo di inoltro chiamata

Operatore automatico

Programmazione

Selettivo di inoltro chiamata

Vacanze

Programmazione

Selettivo di inoltro chiamata

Informazioni correlate

Introduzione

Questo documento descrive le funzionalità di base di Inoltro di chiamata selettivo per Operatore automatico e Coda di chiamata e fornisce alcuni esempi.

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Conoscenza di base di funzionalità quali Operatore automatico, Coda di chiamata e Pianificazione
- Dispongono di ruoli di amministratore nell'organizzazione
- Una chiara comprensione di ciò che deve essere configurato
- Numero di telefono attivo assegnato alle funzionalità desiderate

Componenti usati

Le informazioni di questo documento si basano su Control Hub.

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Premesse

Questo documento descrive le funzionalità di base di Inoltro di chiamata selettivo per Operatore automatico e Coda di chiamata e fornisce alcuni esempi. Si noti che le soluzioni presentate per gli esempi non sono l'unico modo per raggiungere l'obiettivo. Il valore di questi esempi è la loro semplicità e il loro utilizzo pratico.

Webex Calling può creare l'Operatore automatico e la Coda di chiamata. Queste funzionalità consentono di organizzare gruppi di agenti che ricevono chiamate in base alla configurazione.

Nota: dopo aver controllato la configurazione selettiva dell'inoltro di chiamata, esistono più criteri impostati in Selettivo inoltro di chiamata per l'operatore automatico. I criteri vengono controllati in base all'ordine in cui sono elencati. In questo caso, l'orario di ufficio è precedente al giorno festivo. Pertanto, quando il sistema verifica per prima l'orario di ufficio e se soddisfa la condizione, non controlla più i criteri successivi. Si consiglia di aggiornare il nome del criterio con i numeri in modo che i criteri Festività vengano controllati per primi. Ad esempio, 01_Vacanze, 02_Business e così via.

Coda di chiamata

Per questi esempi, è necessario disporre di un gruppo di risposta che funzioni nel modo seguente:

- Durante l'orario di lavoro: le chiamate in arrivo vengono instradate agli agenti della coda di chiamate.
- Dopo l'orario di ufficio (dalle 17.00 alle 09.00 del giorno successivo): chiamate in arrivo indirizzate alla segreteria telefonica di un utente specifico.

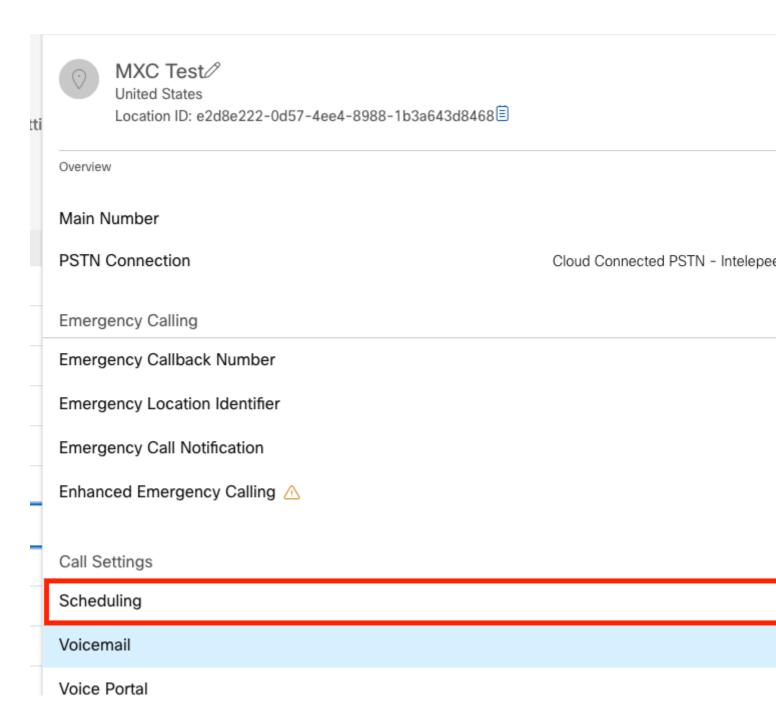
Il modo migliore per ottenere questo risultato è creare una regola di inoltro selettivo per la programmazione del PM (dalle 17.30 alle 23.59) in modo da coprire gli orari di inattività del giorno e una regola di inoltro selettivo per gli orari non lavorativi del giorno successivo (dalle 12.00 alle 8.59). Entrambi devono inoltrare le chiamate alla segreteria.

Programmazione

Per questo esempio è necessario creare due pianificazioni:

- Ore lavorative che coprono il resto del giorno dopo l'orario di lavoro: dalle 17.30 alle 23.59. Questo è 'Inoltro PM'.
- Orari di lavoro che coprono l'orario prima dell'orario di lavoro: dalle 12.00 alle 8.59. Questo è 'Inoltro AM'.

Passaggio 1. Per creare le due programmazioni, è necessario passare all'**Ubicazione** del gruppo di risposta e della **programmazione**.



Passaggio 2. Scegliere Aggiungi pianificazione.



Location ID: e2d8e222-0d57-4ee4-8988-1b3a643d8468

Overview > Scheduling

Scheduling

Scheduling is used to support other calling features, such as auto attendants. A time schedule establishes slots of time, during which a feature can execute specific behavior.

Q Search Schedules

Passaggio 3. Creare la pianificazione di inoltro PM come illustrato in questa immagine:

Schedule Name Enter a name to identify the schedule. PM forwarding × Schedule Type Select the type of schedule that you want to add. Business Hours Holiday Schedule The new schedule shows a default entry. You can modify the schedule to fit your organization's needs. Sunday (\) 11:59 PM () 5:30 PM 8 Monday to (11:59 PM 1) 5:30 PM Tuesday to (\) 11:59 PM Wednesday (5:30 PM to (1) 11:59 PM (5:30 PM Thursday to

(1) 11:59 PM

to

Passaggio 4. Fare clic su Salva.

Friday

Saturday

Passaggio 5. Creare la pianificazione dell'inoltro AM come illustrato in questa immagine:

1) 5:30 PM

Enter a name to identify	Schedule Name				
Enter a name to identify the schedule. AM Forwarding ×					
AWTOWarding	^				
Schedule Type					
Select the type of sched	ule that you want to add.				
Business Hours	Holiday				
Schedule					
The new schedule shows	s a default entry. You can modify	the schedule to	fit your organization's needs.		
Sunday					
Monday	(12:00 AM	ॐ to			
Tuesday.	() 10:00 AM		() 0:50 AM		
Tuesday	(12:00 AM	b to			
TuesdayWednesday		to to	\(\bar{\cute{1}}\) 8:59 AM\(\bar{\cute{1}}\) 8:59 AM		
	(12:00 AM				
WednesdayThursday	(12:00 AM	to to	\(\) 8:59 AM\(\) 8:59 AM		
Wednesday	(12:00 AM	> to	€ 8:59 AM		

Passaggio 6. Se non si lavora il sabato e la domenica, è necessario applicare la regola dalle 12:00 alle 23:59. L'inoltro verrà applicato per l'intero giorno.

Enter a name to identify the schedule.

AM Forwarding	×

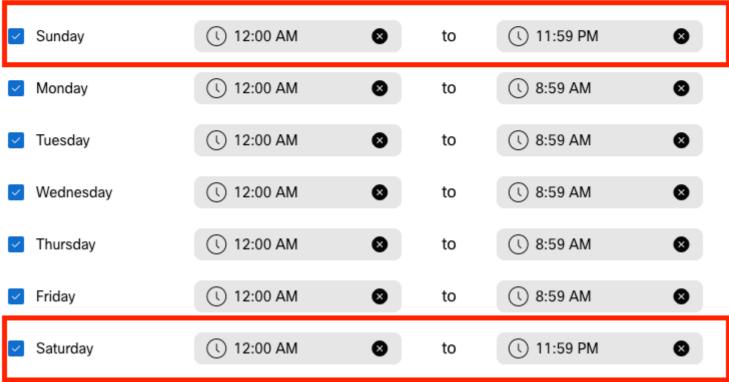
Schedule Type

Select the type of schedule that you want to add.

Business Hours
 Holiday

Schedule

The new schedule shows a default entry. You can modify the schedule to fit your organization's needs.



Lunch Break

Passaggio 7. Fare clic su Salva.

Nota: se la pianificazione selettiva dell'inoltro di chiamata (per gli orari di lavoro successivi) termina alle 8.59, le chiamate effettuate dopo le 08.59, ad esempio alle 08.59.01, non attivano l'inoltro di chiamata e le chiamate vengono instradate all'orario di lavoro.

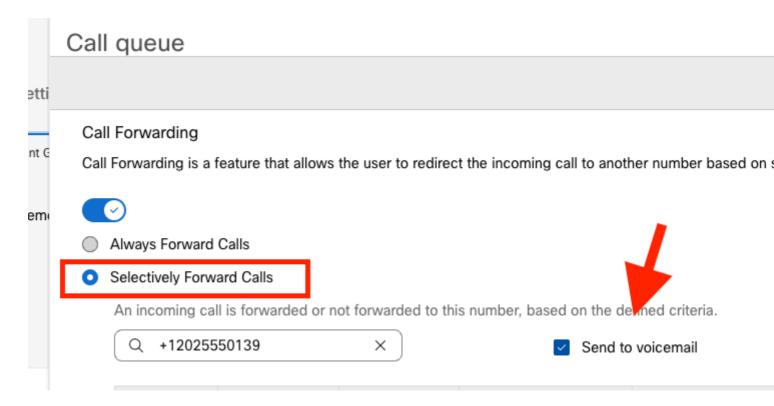
Selettivo di inoltro chiamata

Assegnare le pianificazioni alla coda di chiamata nella sezione Inoltro di chiamata selettivo.

Passaggio 1. Passare alla **coda delle chiamate** e all'**inoltro di chiamata**.

Call queue 0
Overview
Enable Call Queue
Settings
Phone Number
Call Forwarding
Agents
Call Routing Pattern
Overflow Settings
Bounced Calls
Announcements
Announcement Files

Passaggio 2. Scegliere **Inoltra chiamate in modo selettivo**. È necessario scegliere il numero di telefono a cui inoltrare le chiamate. Per inviare chiamate alla segreteria, è necessario selezionare l'opzione segreteria telefonica.



Passaggio 3. Scegliere Modifica per la prima pianificazione.

Passaggio 4. Scegliere la pianificazione creata per la regola. In questo caso, Inoltro AM.

Edit When to Forward Call Forwarding Selective Details Rule Name AM forwarding × When To Forward Calls will be forwarded according to the schedule set here. Business Hours Schedule Holiday Schedule AM Forwarding None Schedule Friday: Weekly Friday, 12:00 AM to 8:59 AM Monday, 12:00 AM to 8:59 Monday: Weekly AM Saturday: Weekly Saturday, 12:00 AM to 11:59 Sunday: Weekly Sunday, 12:00 AM to 11:59 PM Show More Forward To Enter the number that your calls will be forwarded to. Default Phone Number +12025550139 Different Phone Number Calls From Calls from the number(s) defined here will be forwarded. Anv Number

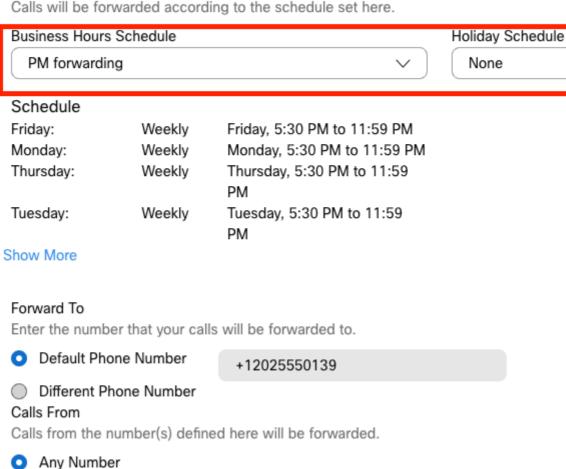
- Passaggio 5. Non è stata scelta alcuna pianificazione di **festività** (in caso contrario, è obbligatorio creare una nuova regola specifica per le festività).
- Passaggio 6. Il destinatario è impostato sul numero predefinito scelto nel campo Inoltro di chiamata.
- Passaggio 7. Alla regola vengono applicate chiamate da qualsiasi numero.
- Passaggio 8. Fare clic su Salva.
- Passaggio 9. È necessario eseguire la stessa operazione per la pianificazione PM.

Add When to Forward

Call Forwarding Selective Details Rule Name PM Forwarding X

When To Forward

Calls will be forwarded according to the schedule set here.



Passaggio 10. Scegliere Salva.

L'immagine mostra l'inoltro di **chiamata**:

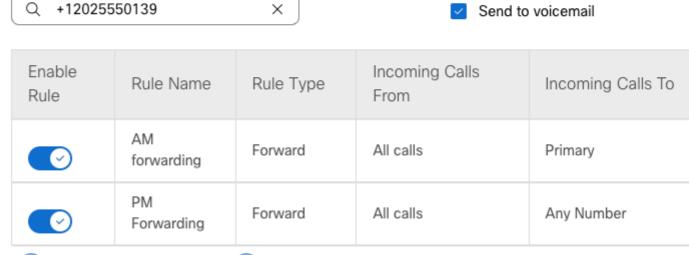
Call queue

Call Forwarding

Call Forwarding is a feature that allows the user to redirect the incoming call to another number based on sch

- Always Forward Calls
- Selectively Forward Calls

An incoming call is forwarded or not forwarded to this number, based on the defined criteria.



+ Add When to Forward

+ Add When Not to Forward

Passaggio 11. Scegliere Salva.

Operatore automatico

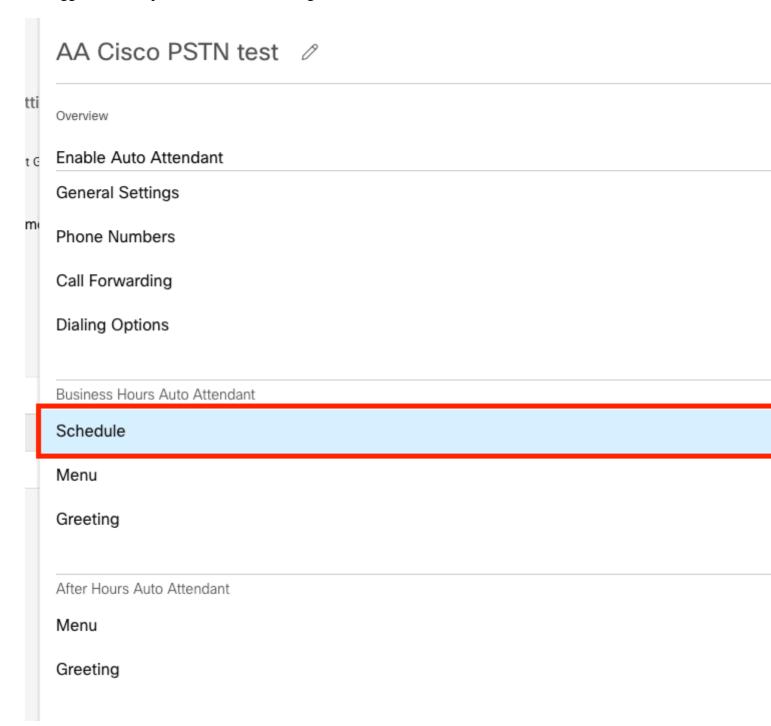
È necessario disporre di un operatore automatico che funzioni nel modo seguente:

- Durante l'orario di lavoro: viene visualizzato il menu Operatore automatico.
- Dopo l'orario di ufficio (dalle 17.00 alle 09.00 del giorno successivo): chiamate in arrivo indirizzate alla segreteria telefonica di un utente specifico.

Il modo migliore per ottenere questo risultato è creare un inoltro selettivo, simile all'esempio precedente di Coda di chiamata.

Nota: per l'operatore automatico è già configurata una pianificazione. È necessario verificare che la programmazione dell'inoltro di chiamata selettivo non si sovrapponga.

Passaggio 1. Nell'Operatore automatico, scegliere Pianificazione.



In questo esempio, la pianificazione è impostata su Da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 17.00.

AA Cisco PSTN test

Overview > Business Hours Schedule

Business Hours Schedule

Set the hours during which your Business Hours Auto Attendant operates. Your After Hours Auto Attendant operates non-business hours.

Assign an existing schedule

BH schedule

Schedule

Friday:	Weekly	Friday, 9:00 AM to 5:00 PM
Monday:	Weekly Monday, 9:00 AM to 5:00 PM	
Thursday:	Weekly	Thursday, 9:00 AM to 5:00 PM
Tuesday:	Weekly	Tuesday, 9:00 AM to 5:00 PM
Wednesday:	Weekly	Wednesday, 9:00 AM to 5:00 PM

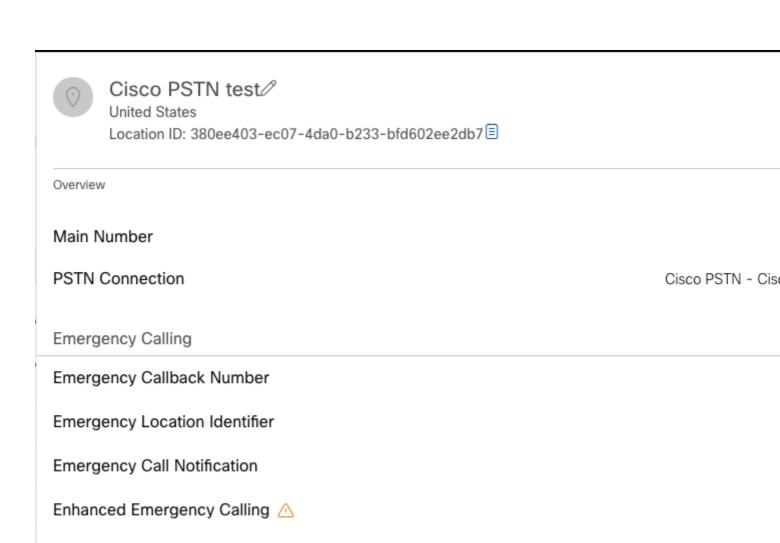
Create a new schedule

Programmazione

Per questo esempio è necessario creare due pianificazioni:

- Ore lavorative che coprono il resto del giorno dopo l'orario di lavoro: dalle 17.01 alle 23.59. Questo è 'Inoltro PM'.
- Orari di lavoro che coprono l'orario prima dell'orario di lavoro: dalle 12.00 alle 8.59. Questo è 'Inoltro AM'.

Passaggio 1. Passare alla **Posizione** dell'Operatore automatico e scegliere **Programmazione**.



Call Settings

Scheduling

Voicemail

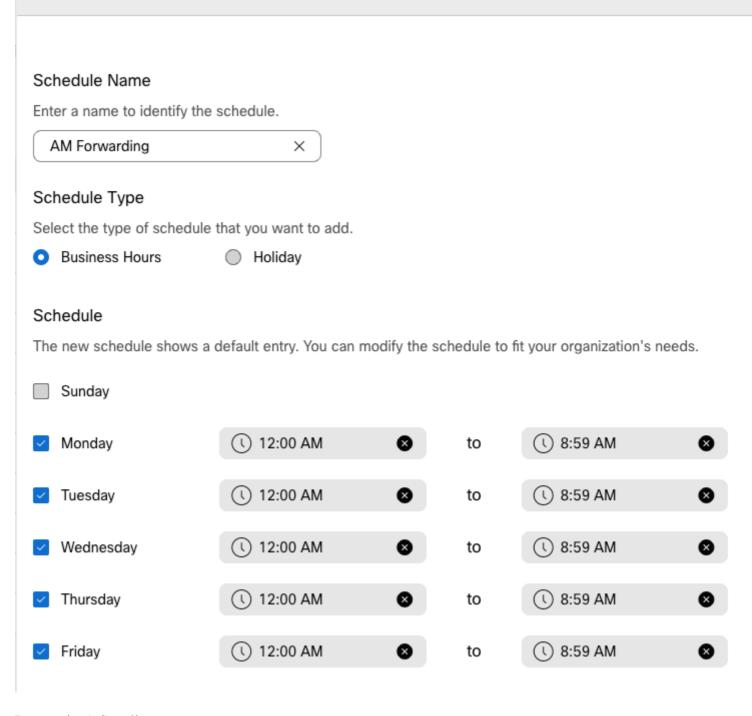
Passaggio 2. Scegliere Aggiungi pianificazione e creare la pianificazione di inoltro PM.

Schedule Name Enter a name to identify the schedule. PM forwarding X Schedule Type Select the type of schedule that you want to add. Business Hours Holiday Schedule The new schedule shows a default entry. You can modify the schedule to fit your organization's needs. Sunday (\) 11:59 PM (L) 5:01 PM Monday to (\) 5:01 PM (\) 11:59 PM Tuesday to (\) 5:01 PM (\) 11:59 PM Wednesday to Thursday (5:01 PM (\) 11:59 PM to (5:01 PM (L) 11:59 PM Friday to Saturday Nota: è importante non sovrapporsi. Deve iniziare alle 17.01, in quanto la programmazione AA

Passaggio 3. Scegliere Salva.

termina alle 17.00.

Passaggio 4. Crea programmazione AM, per l'ora dalle 00.00 alle 08.59.



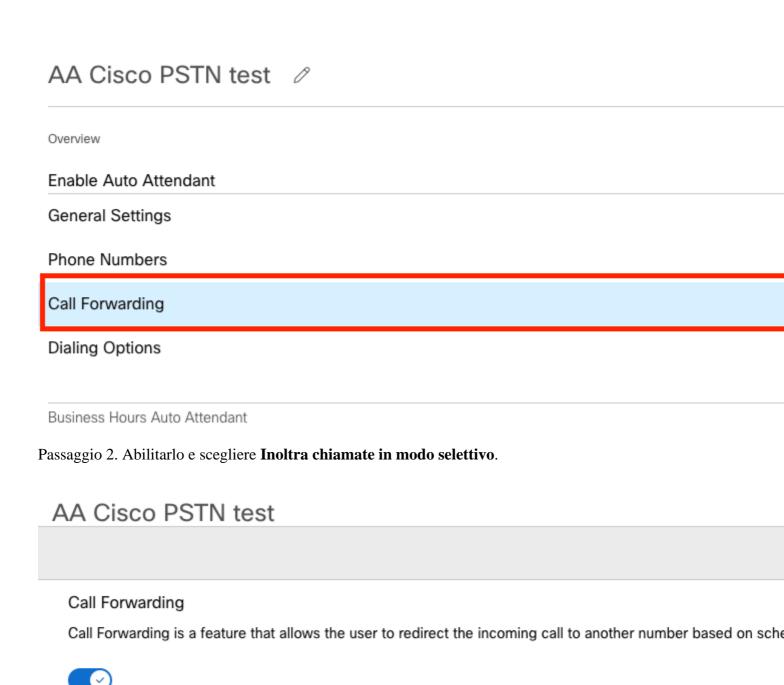
Passaggio 5. Scegli Save.

Nota: se la pianificazione per l'inoltro di chiamata è selettiva (per gli orari di lavoro successivi), termina alle 8.59, le chiamate effettuate dopo le 08.59, ad esempio alle 08.59.01, non attivano l'inoltro di chiamata e le chiamate vengono instradate all'orario di lavoro.

Selettivo di inoltro chiamata

Assegnare le programmazioni al selettivo di inoltro di chiamata dell'operatore automatico.

Passaggio 1. Passare a Operatore automatico e scegliere Inoltro di chiamata.



Passaggio 3. Scegliere l'utente a cui si desidera inoltrare le chiamate e selezionare l'opzione **Invia a messaggio vocale**, in modo che le chiamate vengano inoltrate direttamente alla segreteria telefonica.

X

Always Forward Calls

Selectively Forward Calls

Q +12096995310

Passaggio 4. Aggiungere la pianificazione Inoltro AM e scegliere la pianificazione creata in precedenza.

Passaggio 5. Non è stata scelta alcuna pianificazione di **festività** (in caso contrario, è obbligatorio creare una nuova regola specifica per le festività).

An incoming call is forwarded or not forwarded to this number, based on the defined criteria.

Send to voicemail

Edit When to Forward

AM Forward	ing	×		
When To Forwa		ng to the schedule set here.		
Business Hours		ing to the schedule set here.	Holiday Schedule	
AM Forwarding		V	None	
Schedule Friday: Monday: Thursday: Tuesday: how More Forward To Enter the numb	Weekly Weekly Weekly Weekly	Friday, 12:00 AM to 8:59 AM Monday, 12:00 AM to 8:59 AM Thursday, 12:00 AM to 8:59 AM Tuesday, 12:00 AM to 8:59 AM		
_	one Number hone Number	5849	×	
	number(s) define	ed here will be forwarded.		

Passaggio 6. Aggiungere la pianificazione PM.

Passaggio 7. Non è stata scelta alcuna pianificazione di **festività** (in caso contrario, è obbligatorio creare una nuova regola specifica per le festività).

Add When to Forward

Call Forwarding Rule Name	Selective Detai	ls	
PM Forwardi	ng	×	
When To Forwa	-	ng to the schedule set here.	
Business Hours	Schedule		Holiday Schedule
PM forwardir	ng	v	None
Schedule			
Friday:	Weekly	Friday, 5:01 PM to 11:59 PM	
Monday:	Weekly	Monday, 5:01 PM to 11:59 PM	
Thursday:	Weekly	Thursday, 5:01 PM to 11:59 PM	
Tuesday:	Weekly	Tuesday, 5:01 PM to 11:59 PM	
Show More			
Forward To			
Enter the numb	er that your calls	s will be forwarded to.	
Default Pho	one Number	+12096995310	
Calls From	none Number	ed here will be forwarded.	
_		a nore will be forwarded.	
 Any Number 	=1		
Selected P	hone Numbers		

Passaggio 8. Le impostazioni pianificate dell'operatore automatico sono illustrate nella seguente immagine:

A Primary co PSTN test

Overview > Call Forwarding

Call Forwarding

Call Forwarding is a feature that allows the user to redirect the incoming call to another number based on sched



- Always Forward Calls
- Selectively Forward Calls

An incoming call is forwarded or not forwarded to this number, based on the defined criteria.



Enable Rule	Rule Name	Rule Type	Incoming Calls From	Incoming Calls To
	AM Forwarding	Forward	All calls	Primary
	PM Forwarding	Forward	All calls	Any Number

(+) Add When to Forward

Add When Not to Forward

Vacanze

Il modo migliore per impostare un inoltro selettivo per festività specifiche consiste nel creare una regola separata.

Di seguito viene riportato lo stesso esempio utilizzato per l'operatore automatico.

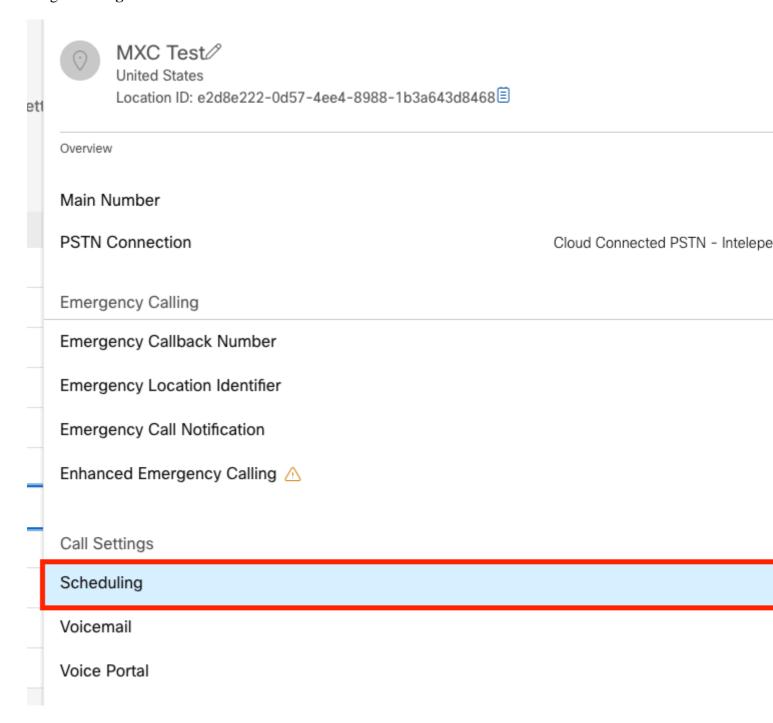
Si desidera che le chiamate dell'operatore automatico vengano inoltrate a un altro numero durante le festività con questa pianificazione:

- Durante la Vigilia di Natale
- Nelle ultime due settimane di novembre

Il modo più semplice per ottenere questo risultato è creare un inoltro selettivo con una pianificazione festività.

Programmazione

Passaggio 1. Passare alla posizione dell'Operatore automatico e creare una programmazione per le festività. Scegliere **Programmazione**.



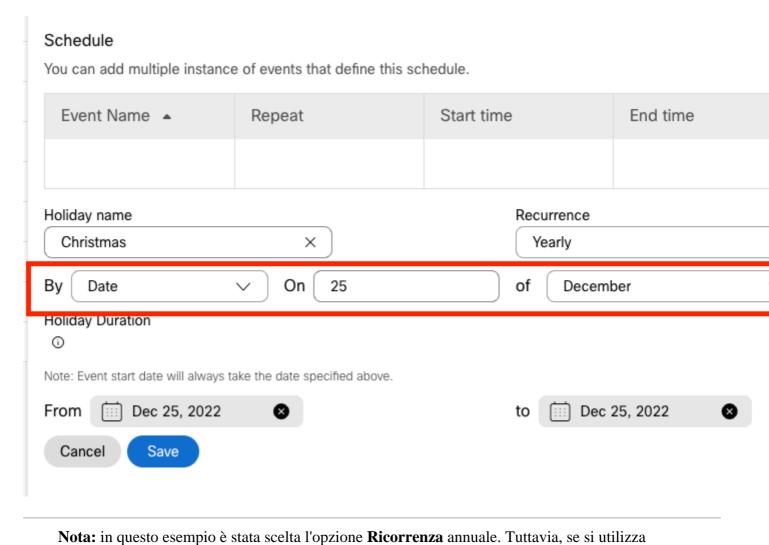
Passaggio 2. Fare clic su **Aggiungi pianificazione**.

Passaggio 3. Assegnare un nome alla pianificazione delle festività e scegliere il tipo **Festività**.

	Location ID: e2d8e222-0d57-4ee4-8988-1b3a643d8468 €
1	
	Schedule Name
l	Enter a name to identify the schedule.
	Holiday Schedule X
	Schedule Type
ł	Select the type of schedule that you want to add.
	Business Hours Holiday

Passaggio 4. Create la festività natalizia e scegliete Tutto il giorno e Per data.

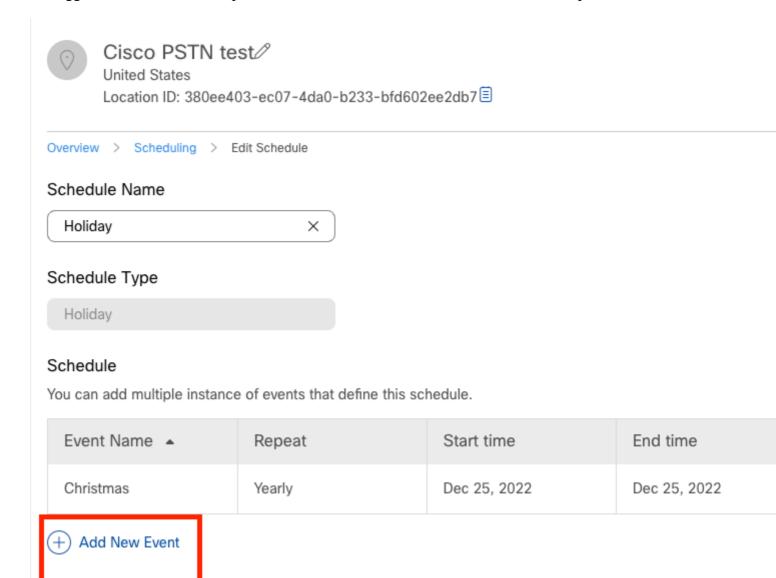
Schadula



Ricorrenza o Nessuno in questo campo, la funzione funziona correttamente.

Passaggio 5. Fare clic su Salva..

Passaggio 6. Creare la festività per le ultime due settimane di novembre con la stessa pianificazione.



Passaggio 7. Scegliere le date da utilizzare. In questo esempio, dal 21 novembre al 30 novembre sono incluse le 'ultime 2 settimane di novembre'.

Schedule

You can add multiple instance of events that define this schedule.

Event Name 🔺	Repeat	Start time	End time
Christmas	Yearly	Dec 25, 2022	Dec 25, 2022
Holiday name		Recurrence	
November holiday	×	None	\
Holiday Duration			
From Nov 21, 2022	⊗ (12:00 AM	⊗ to iii Nov	30, 2022
Cancel Save			Г

Passaggio 8. Fare clic su Salva..

Passaggio 9. Nell'immagine è illustrato questo risultato:



Location ID: 380ee403-ec07-4da0-b233-bfd602ee2db7 🖹

Overview >	Scheduling	>	Edit Schedule
Schedule I	Name		
Holiday			×
Schedule ¹	Туре		
Holiday			

Schedule

You can add multiple instance of events that define this schedule.

Event Name 🔺	Repeat	Start time	End time
Christmas	Yearly	Dec 25, 2022	Dec 25, 2022
November holiday	None	Nov 21, 2022	Nov 30, 2022

+ Add New Event

Selettivo di inoltro chiamata

Assegnare le programmazioni al selettivo di inoltro di chiamata dell'operatore automatico.

Passaggio 1. Passare a Operatore automatico e scegliere **Inoltro di chiamata**.

AA Cisco PSTN test
Overview
Enable Auto Attendant
General Settings
Phone Numbers
Call Forwarding
Dialing Options
Business Hours Auto Attendant

Passaggio 2. Poiché sono state create le regole per PM e AM, è possibile fare clic su **Aggiungi quando inoltrare** per creare la nuova regola per le festività.

AA Cisco PSTN test

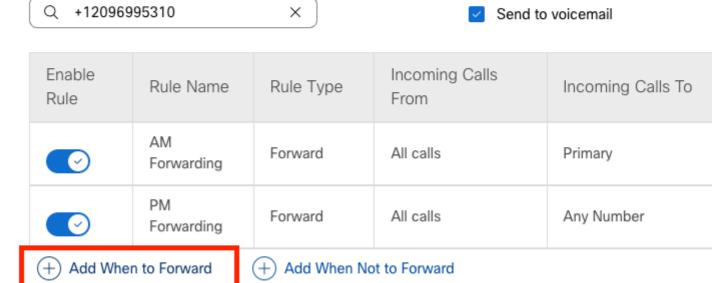
Overview > Call Forwarding

Call Forwarding

Call Forwarding is a feature that allows the user to redirect the incoming call to another number based on scho

- Always Forward Calls
- Selectively Forward Calls

An incoming call is forwarded or not forwarded to this number, based on the defined criteria.



Passaggio 3. Scegliere **Ogni giorno per tutto il giorno** insieme alla **pianificazione festività** creata per l'ubicazione.

Add When to Forward

Call Forwarding Selective Detail: Rule Name	S				
Holiday	×				
When To Forward Calls will be forwarded according	g to the schedule set here).			
Business Hours Schedule		Holiday Schedule			
Every Day All Day		<u> </u>	Holiday		
			Schedule Christmas: November hol iday:	Yearly No Recurrence	Decem Novem 11:59 l
Forward To Enter the number that your calls	will be forwarded to.				
 Default Phone Number 	+12096995310				
O Different Phone Number Calls From Calls from the number(s) define	d here will be forwarded.				
 Any Number 					
 Selected Phone Numbers 					
Calls To Calls to the number(s) defined h	ere will be forwarded.				
Select a number	v				

Passaggio 4. È necessario verificare che la pianificazione delle festività sia corretta:

Holiday Schedule

Holiday

Schedule

Christmas: Yearly December 25, All Day
November hol No November, 21, 12:00 AM to

iday: Recurrence 11:59 PM

Passaggio 5. Fare clic su Salva.

Ora l'Operatore Automatico non solo ha un inoltro selettivo per le Afterhour ma anche per le festività specifiche.

AA Cisco PSTN test

Overview > Call Forwarding

Call Forwarding

Call Forwarding is a feature that allows the user to redirect the incoming call to another number based on sched



- Always Forward Calls
- Selectively Forward Calls

An incoming call is forwarded or not forwarded to this number, based on the defined criteria.



Send to voicemail

Enable Rule	Rule Name	Rule Type	Incoming Calls From	Incoming Calls To
	AM Forwarding	Forward	All calls	Primary
	Holiday	Forward	All calls	Any Number
	PM Forwarding	Forward	All calls	Any Number

+ Add When to Forward



Informazioni correlate

- Gestisci operatori automatici in Control Hub
- Gestisci gruppi di risposta in Control Hub
- Creazione e configurazione di una pianificazione in Cisco Webex Control Hub
- Supporto tecnico e download Cisco

Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l' accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).