Configurazione dell'ora del giorno Routing

Sommario

Introduzione Prerequisiti Requisiti Componenti usati Premesse Instradamento dell'ora del giorno:in corso Configurazione Passaggio 1. Crea un periodo di tempo per l'intervallo di tempo compreso tra 0,8 e 40 ore. Chiama On Shift Passaggio 2. Creare i due periodi di tempo di turno Passaggio 3. Aggiungere i periodi di tempo alle pianificazioni Passaggio 4. Assegnare i programmi di tempo alle rispettive partizioni Passaggio 5. Creare 2 numeri di directory simili e assegnarne uno alla partizione On Shift Partition e l'altro alla partizione Off Shift Partition Verifica Risoluzione dei problemi

Introduzione

Questo documento descrive il concetto e l'orario di lavoro del routing giornaliero con un esempio di configurazione.

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Routing di base delle chiamate
- Spazio di ricerca chiamate
- Partizioni

Componenti usati

Il riferimento delle informazioni contenute in questo documento è Cisco Unified Communications Manager 11.0.1.21900-11.

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

Instradamento dell'ora del giorno: in corso

Periodo di tempo: definisce un intervallo di tempo di 24 ore al giorno.

Questo periodo di tempo può essere ripetuto:

- Ogni settimana da un dato giorno a qualsiasi altro giorno della settimana. Ad esempio, dal lunedì al venerdì.
- Ogni anno da un determinato giorno di un mese a un altro nello stesso mese o in un mese diverso. Ad esempio, 1 gennaio 4 febbraio.

Pianificazione temporale: raccolta di uno o più periodi di tempo.

Partizione: una partizione comprende un raggruppamento logico di numeri di directory (DN) e modelli di route con caratteristiche di raggiungibilità simili. La pianificazione temporale comprende uno o più periodi di tempo assegnati a una partizione. Definisce un intervallo di tempo in cui la partizione è attiva a livello logico.

Scenario test case:

Il numero verde è 1-800-111-123. Le chiamate a questo numero, da 800 ore a 1600 ore, devono essere effettuate dagli agenti. Oltre a questi intervalli, le chiamate verranno inviate a Voicemail. Il trucco qui è avere due numeri che sono gli stessi, ma in partizioni diverse.

1. 1-800-111-123 (numero pilota di caccia) nella partizione On-Shift.

2. 1-800-111-123 (DN semplice con opzione da CFA a segreteria telefonica selezionata) nella partizione Off-Shift.

Anche se sono gli stessi numeri, esistono in due diverse partizioni di cui solo una è logicamente attiva alla volta. Questa operazione viene decisa dalla pianificazione temporale assegnata a queste partizioni.

Quando il numero di hotline viene chiamato tra le 800 e le 1600 ore, la partizione On-Shift è attiva e quindi 1-800-111-123 è un numero pilota di ricerca. Per tutte le chiamate effettuate al di fuori di questi intervalli, la partizione Off-Shift è attiva, pertanto le chiamate possono essere inoltrate a un messaggio vocale.

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.

Configurazione

Passaggio 1. Crea un periodo di tempo per l'intervallo di tempo compreso tra 0,8 e 40 ore. Chiama On_Shift

1. Nella sezione Amministrazione CM unificata della pagina Web, passare a **Instradamento chiamate** > **Classe di controllo** > **Periodo di tempo**, come mostrato nell'immagine.

cisco	Cisco Unified CM A For Cisco Unified Communicat	dm	ninistration Solutions								
System -	Call Routing - Media Resources	- A	dvanced Features 👻 Device 👻 Application 👻 User Management 👻 Bulk Administration 👻 Help 👻								
le la companya de la	AAR Group										
	Dial Rules	•									
👩 Th	Route Filter		an insufficient number of licenses. Configure additional licenses in your Cisco Prime License								
- pre	Route/Hunt	٠									
🔔 w/	SIP Route Pattern		is configured. This is required to recover your system in case of failure.								
_	Class of Control	•	Access List								
	Intercom	•	Time Period								
Cisc	Client Matter Codes		Time Schedule								
Sustem	Forced Authorization Codes		Partition								
System	Emergency Location	•	Calling Search Space								
VMwan	Translation Pattern		on(K) CPU E7- 2870 @ 2.40GHz, disk 1: 110Gbytes, 6144Mbytes RAM, Partitions aligned								
	Call Park										
	Directed Call 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								
Copyright ©	Directory Number										
All rights res	Meet-Me Number/Pattern										
This product	Conference Now		ject to United States and local country laws governing import, export, transfer and use. Delivery of Cisco cryptographic products does not imp								
encryption. 1 product imm	Dial Plan Installer		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								
Acummany	Route Plan Report		products may be found at our Expert Compliance Breduct Benert web site								
A summary	Transformation	•	products may be round at our <u>export compliance Product Report</u> web site.								
For informat	Mobility	•	anager please visit our Unified Communications System Documentation web site.								
For Cisco Te	Logical Partition Policy Configura	tion	Support web site.								
	External Call Control Profile										
	HTTP Profile										
	Call Control Discovery	•									
	Global Dial Plan Replication	•									
https://10.10	06.106.200/ccmadmin/timeperiodFin	dList	do								

2. Fare clic su **Aggiungi nuovo** e immettere l'intervallo di tempo per tale periodo. In questo caso selezioniamo 0800 - 1600 ore, dal lunedì al venerdì di ogni settimana e scegliamo **Salva** come mostrato in questa immagine.

cisco For	Cisco Unified	ied CM Ad	ministration						
System - Call R	outing 👻 Me	dia Resources 👻	Advanced Features 👻	Device 👻	Application -	User Management 👻	Bulk Administration 👻	Help 👻	
Time Period Co	nfiguration								
Save									
Status									
🚺 Status: Rea	dy								
Time Period Int	ormation —								
Name*	On_Shift								
Description	On shift 1	Time Period		_					
Time of Day Sta	rt* 08:00								
Time or Day End	16:00	11		Q	D through				
Repeat Every	Year on	None			through	None			
	until	None			0	None		0	
	lear Repeat								
Save	s required iter	n.							

Passaggio 2. Creare i due periodi di tempo di turno

Uno da 0000 ore a 800 ore. L'altro da 1600 ore fino a 2400 ore.

1. Nella sezione Amministrazione CM unificata della pagina Web, passare a **Instradamento delle** chiamate > Classe di controllo > Periodo di tempo come mostrato in questa immagine.

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		are responsible for compliance with U.S. and local country laws. By using this product you agree to comply with applicable laws and regu							
		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. Fare clic su **Aggiungi nuovo** e inserire l'intervallo di tempo per il periodo di **tempo del turno**. In questo caso, selezionare 0000 - 0800 ore, dal lunedì al venerdì di ogni settimana, e scegliere **Salva** come mostrato nell'immagine.

cisco For	SCO Unif Cisco Unifie	ied CM Administration					
System - Call R	outing 👻 Me	edia Resources - Advanced Features - Device -	Application -	User Management 👻	Bulk Administration $~ \mathbf{v}$	Help 👻	
Time Period Co	nfiguration						
Save							
- Status							
i Status: Rea	dy						
Time Period In	formation						
Name*	Off_Shift	t_1					
Description	Off Shift	Time Period 1					
Time Of Day Sta	rt* 00:00	3					
Time of Day End	* 08:00	0					
Repeat Every 💿	Week from	Mon	ᅌ through	Fri		0	
0	Year on	None	0	None		0	
	until	None	0	None		0	
	lear Repeat						
Save							
	s conviced its						
	s required ite						

3. Analogamente, creare un altro periodo di tempo da 1600 ore a 2400 ore. Questo periodo di tempo è denominato Off_Shift_2, come mostrato nell'immagine.

cisco	Cisco For Cisco	Unified	ied CM Ad	ministration ns Solutions						
System - 0	Call Routing	; v Me	dia Resources 👻	Advanced Features 👻	Device -	Application 👻	User Management 👻	Bulk Administration	 Help 	
Time Period	d Configu	uration								
Save										
Status i Status	: Ready									
Time Perio	d Inform	ation —								
Name*	0	Off_Shift	_2							
Description	(Off Shift	Time Period 2		_					
Time of Day	y Start*	16:00								
Repeat Ever		ek from	Mon		<u>×</u>	through	Fri			
incpear area	O Yea	ir on	None			0	None		0	
	unt	il	None			0	None		0	
	Clear	Repeat								
Save	licates req	uired iter	m.							

Passaggio 3. Aggiungere i periodi di tempo alle pianificazioni

1. Nella sezione Amministrazione CM unificata della pagina Web, selezionare **Instradamento delle** chiamate > Classe di controllo > Pianificazione temporale, come mostrato nell'immagine.

cisco	Cisco Unified CM Adm For Cisco Unified Communications	solutions		
System +	Call Routing - Media Resources - Ad	Ivanced Features - Device - Applicat	tion 👻 User Management 👻 Bulk Administration 👻 Help 👻	
Find and I	AAR Group			
👍 Add N	Dial Rules Route Filter	Delete Selected		
-Status -	Route/Hunt			
(i) 1 res	SIP Route Pattern		_	
0	Class of Control	Access List		
Time Sc	Intercom •	Time Period		
	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	
Add Nev	Directed Call Park	cted		
	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. Fare clic su **Add New** (Aggiungi nuovo) e creare una nuova programmazione temporale con turno, come mostrato nell'immagine.

cisco For Cisco	Unified CM Administration Unified Communications Solutions	
System - Call Routing -	Media Resources Advanced Features Device	Application User Management Bulk Administration Help
Time Schedule Config	guration	
🗑 Save 🗙 Delete	Copy 🕂 Add New	
Status Add successful		
Time Schedule Infor	mation	
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 v	
	**	
Selected Time Periods		×
[][][
Save Delete C	ired item.	

3. Il periodo di tempo On_Shift viene aggiunto al programma come mostrato in questa immagine.

cisco	Cisco I	Unified CM A	dministration							
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 -										
(i) Add	successful									
Time Scl	hedule Inform	mation								
Name*	On Shift									
Descriptio	on On Shift Ti	me Schedule								
Time Per	riod Informa	tion								
Available	Time Periods	All the time Off_Shift_1 Off_Shift_2		Ĵ						
100000		**								
Selected	Time Periods	On_Shift		÷	×					
Save	Delete Co	red item.								

4. Analogamente, creare un altro programma di tempo Off_Shift e aggiungere i due periodi di tempo Off_Shift_1 e Off_shift_2 come mostrato in questa immagine.

cisco	Cisco	Unified CM A	dministration							
System +	Call Routing	Media Resources +	Advanced Features +	Device +	Application +	User Management +	Bulk Administration			
Time Sch	edule Config	uration								
Save		Copy 🔂 Add	New							
Status -									 	
(i) Upda	te 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 off_shift_2		*	×					
Save	Delete	Add New						 	 	
(j) •.	dicates requi	red item.								

Passaggio 4. Assegnare i programmi di tempo alle rispettive partizioni

1. Assegnare la pianificazione del tempo di spostamento alla partizione On_Shift_Partition come mostrato in questa immagine.

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 ఛ Add New
Status	s: Ready
Partition	Information
Name* Description Time Sche Time Zone	On_Shift_Partition On_Shift_Partition dule On Shift Image: Comparison of the state o
Save I	Delete Reset Apply Config Add New

2. Assegnare la pianificazione del tempo di spostamento alla partizione Off_Shift_Partition, come mostrato nell'immagine.

cisco Fo	Cisco Unified CM Administration or Cisco Unified Communications Solutions			
System - Cal	Routing • Media Resources • Advanced Features • Device •	 Application - User 	r Management 👻 Bulk Administration 👻	Help 🕶
Partition Con	figuration			
Save 🗙	🕻 Delete 🌑 Reset 🥒 Apply Coefig 🖓 Add New			
- Status				
Update su	uccessful			
Partition Info	ormation			
Name*	Off Shift Partition			
Description	Off Shift Partition			
Time Schedule	e off shift			
Time Zone	Originating Device			
	Specific Time Zone (GMT) Etc/GMT	•]	
Save Dele	ete Reset Apply Config Add New			

Passaggio 5. Creare 2 numeri di directory simili e assegnarne uno alla partizione On_Shift_ Partition e l'altro alla partizione Off_Shift_Partition

CISCO Unit	ified CM Administration					арр				
System - Call Routing -	Media Resources 👻 Advanced Features 👻	Device -	Application -	User Management 👻	Bulk Administration 👻	Help 👻				
Directory Number Config	guration									
Save										
Status										
i Status: Ready										
Directory Number Inform	nation									
Directory Number*	1234		to			Urgent f				
Route Partition	Off_Shift_Partition		0							
Description	DN active from 0800hrs to 1600hrs									
Alerting Name										
ASCII Alerting Name										
External Call Control Profile	<pre>< None ></pre>		0							
Active										
L										

	cisco	Cisco U For Cisco U	nified CM Ad	Iministration						арр
S	ystem 👻	Call Routing -	Media Resources 👻	Advanced Features 👻	Device 👻	Application -	User Management 👻	Bulk Administration 👻	Help 👻	
Directory Number Configuration										
6	Save									
_ 4	Statue									
Directory Number Information										
Directory Number* Route Partition Description Alerting Name ASCII Alerting Name External Call Control Profile		Number*	1234			to				Urgent F
		tition	On_Shift_Partition			0				
		n	DN active from 0800hrs to 1600hrs							
		lame								
		rting Name								
		Call Control Pro	file < None >	None > O						
	Active									
-										

Verifica

Durante le ore 08:00-16:00, la chiamata può raggiungere il DN 1234 nella partizione On_Shift_Partition, che può essere il DN di un telefono. In altri casi, la chiamata può raggiungere il DN 1234 nella partizione Off_Shift_Partition, che può puntare alla segreteria telefonica, o a un modello di traduzione per puntare la chiamata a un numero di agente di Front Desk.

Risoluzione dei problemi

Al momento non sono disponibili informazioni specifiche per la risoluzione dei problemi di questa configurazione.

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).