

Configurar o encaminhamento de chamadas seletivo para chamadas do Webex

Contents

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Informações de Apoio](#)

[Fila de chamadas](#)

[Programação](#)

[Desvio de chamada seletivo](#)

[Atendimento automático](#)

[Programação](#)

[Desvio de chamada seletivo](#)

[Feriado](#)

[Programação](#)

[Desvio de chamada seletivo](#)

[Informações Relacionadas](#)

Introdução

Este documento descreve a funcionalidade básica do Call Forwarding Selective (Encaminhamento de chamadas seletivo) para o atendimento automático e o Call Queue (Fila de chamadas) e fornece alguns exemplos.

Pré-requisitos

Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Noções básicas sobre recursos como atendimento automático, fila de chamadas e agendamento
- Possuem funções de administrador na organização
- Ter uma compreensão clara do que deve ser configurado
- Número de telefone ativo atribuído aos recursos desejados

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas no Control Hub.

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

Informações de Apoio

Este documento descreve a funcionalidade básica do Call Forwarding Selective (Encaminhamento de chamadas seletivo) para o atendimento automático e o Call Queue (Fila de chamadas) e fornece alguns exemplos. Observe que as soluções apresentadas para os exemplos não são a única maneira de atingir o objetivo. O valor desses exemplos é sua simplicidade e uso prático.

O Webex Calling tem a opção de criar atendimento automático e fila de chamadas. Esses recursos permitem organizar grupos de agentes que recebem chamadas com base na configuração.

Observação: depois de verificar a configuração seletiva de desvio de chamadas, existem vários critérios definidos no 'Seletivo de encaminhamento de chamadas' para o atendimento automático. Os critérios são verificados com base na ordem em que estão listados. Nesse caso, o horário comercial é anterior ao feriado. Assim, quando o sistema verifica primeiro o horário comercial e se ele satisfaz a condição, ele não verifica mais os critérios seguintes. Sugere-se que você atualize o nome do critério com números para que os critérios de Feriado sejam verificados primeiro. Por exemplo, 01_Holiday, 02_Business e assim por diante.

Fila de chamadas

Para esses exemplos, você deve ter um grupo de busca que funcione da seguinte maneira:

- Durante o horário comercial: as chamadas recebidas são roteadas para os agentes da fila de chamadas.
- Após o horário comercial (das 17h às 9h do dia seguinte): as chamadas recebidas são roteadas para o correio de voz de um usuário específico.

A melhor maneira de fazer isso é criar uma regra de encaminhamento Seletivo para a programação de PM (5:30 PM às 11:59 PM) a fim de cobrir as horas extras desse dia e uma regra de encaminhamento Seletivo para as horas não úteis do dia seguinte (12:00 AM às 8:59 AM). Ambos devem encaminhar todas as chamadas para o correio de voz.

Programação

Você deve criar duas agendas para este exemplo:


- Horas extras que cobrem o restante do dia após o horário comercial: 17:30 às 23:59. Este é 'PM Forwarding'.
- Horas extras que cobrem o tempo antes do horário comercial: 12:00 a 8:59 AM. Este é 'AM Forwarding'.

Etapa 1. Para criar os dois agendamentos, você deve navegar para o **Local** do grupo de busca e **Agendamento**.



MXC Test

United States

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

Overview

Main Number

PSTN Connection

Cloud Connected PSTN - Intelepe

Emergency Calling

Emergency Callback Number

Emergency Location Identifier

Emergency Call Notification

Enhanced Emergency Calling

Call Settings

Scheduling

Voicemail

Voice Portal

Etapa 2. Escolha **Add Schedule**.



MXC Test ^{Business Hours}

United States

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.

Etapa 3. Crie a programação de encaminhamento de PM conforme mostrado nesta imagem:

Schedule Name

Enter a name to identify the schedule.

 ×

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

Monday × to ×

Tuesday × to ×

Wednesday × to ×

Thursday × to ×

Friday × to ×

Saturday

Etapa 4. Clique em **Save**.

Etapa 5. Crie a programação de encaminhamento AM conforme mostrado nesta imagem:

Schedule Name

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.

Sunday

Monday

12:00 AM



to

8:59 AM



Tuesday

12:00 AM



to

8:59 AM



Wednesday

12:00 AM



to

8:59 AM



Thursday

12:00 AM



to

8:59 AM



Friday

12:00 AM



to

8:59 AM



Saturday

Etapa 6. Se você não trabalhar no sábado e no domingo, deverá aplicar a regra das 12:00 às 23:59. Isso se aplica ao encaminhamento do dia inteiro.

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.

<input checked="" type="checkbox"/>	Sunday	<input type="text" value="12:00 AM"/>	<input type="text" value="✕"/>	to	<input type="text" value="11:59 PM"/>	<input type="text" value="✕"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	Monday	<input type="text" value="12:00 AM"/>	<input type="text" value="✕"/>	to	<input type="text" value="8:59 AM"/>	<input type="text" value="✕"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	Tuesday	<input type="text" value="12:00 AM"/>	<input type="text" value="✕"/>	to	<input type="text" value="8:59 AM"/>	<input type="text" value="✕"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	Wednesday	<input type="text" value="12:00 AM"/>	<input type="text" value="✕"/>	to	<input type="text" value="8:59 AM"/>	<input type="text" value="✕"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	Thursday	<input type="text" value="12:00 AM"/>	<input type="text" value="✕"/>	to	<input type="text" value="8:59 AM"/>	<input type="text" value="✕"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	Friday	<input type="text" value="12:00 AM"/>	<input type="text" value="✕"/>	to	<input type="text" value="8:59 AM"/>	<input type="text" value="✕"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	Saturday	<input type="text" value="12:00 AM"/>	<input type="text" value="✕"/>	to	<input type="text" value="11:59 PM"/>	<input type="text" value="✕"/>

Lunch Break

Passo 7. Clique em **Save**.

Observação: se a Programação para Encaminhamento de Chamadas Seletivo (para Horas extras), terminar às 8:59, as chamadas feitas após 08:59 AM, por exemplo, às 08:59:01 AM, as chamadas não acionarão o encaminhamento de chamadas e, em vez disso, as chamadas serão roteadas para o Horário comercial.

Desvio de chamada seletivo

Atribua os agendamentos à fila de chamadas na seção Seletivo de encaminhamento de chamadas.

Etapa 1. Navegue até **Fila de chamadas** e **Encaminhamento de chamadas**.

Call queue

Overview

Enable Call Queue

Settings

Phone Number

Call Forwarding

Agents

Call Routing Pattern

Overflow Settings

Bounced Calls

Announcements

Announcement Files

Etapa 2. Escolha **Seletively Forward Calls**. Você deve escolher o número de telefone para o qual as chamadas serão encaminhadas. Você deve marcar a opção de correio de voz se quiser enviar chamadas para o correio de voz.

Call queue

Call Forwarding

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



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



Etapa 3. Escolha **Editar** para o primeiro agendamento.

Etapa 4. Escolha a programação criada para a regra. Nesse caso, **Encaminhamento 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

AM Forwarding



Holiday Schedule

None

Schedule

Friday:	Weekly	Friday, 12:00 AM to 8:59 AM
Monday:	Weekly	Monday, 12:00 AM to 8:59 AM
Saturday:	Weekly	Saturday, 12:00 AM to 11:59 PM
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.

Any Number

Etapa 5. Não há nenhum agendamento de **feriado** escolhido (caso contrário, é obrigatório criar uma nova regra, específica para feriados).

Etapa 6. A opção **encaminhar para** é definida como o número padrão escolhido em Encaminhamento de chamadas.

Passo 7. As chamadas de **qualquer número** são aplicadas à regra.

Etapa 8. Click Save.

Etapa 9. Você deve fazer o mesmo para a programação de PM.

Add When to Forward

Call Forwarding Selective Details

Rule Name

PM Forwarding ×

When To Forward

Calls will be forwarded according to the schedule set here.

Business Hours Schedule

PM forwarding ∨

Holiday Schedule

None

Schedule

Friday:	Weekly	Friday, 5:30 PM to 11:59 PM
Monday:	Weekly	Monday, 5:30 PM to 11:59 PM
Thursday:	Weekly	Thursday, 5:30 PM to 11:59 PM
Tuesday:	Weekly	Tuesday, 5:30 PM 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.

Any Number

Etapa 10. Escolha **Salvar**.

O **encaminhamento de chamadas** é mostrado nesta imagem:

Call queue

Call Forwarding

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



Always Forward Calls

Selectively Forward Calls

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

🔍 +12025550139 ✕

Send to voicemail

Enable Rule	Rule Name	Rule Type	Incoming Calls From	Incoming Calls To
<input checked="" type="checkbox"/>	AM forwarding	Forward	All calls	Primary
<input checked="" type="checkbox"/>	PM Forwarding	Forward	All calls	Any Number

Add When to Forward

Add When Not to Forward

Etapa 11. Escolha **Salvar**.

Atendimento automático

Você deve ter um Atendimento automático que funcione da seguinte maneira:

- Durante o horário comercial: o menu Atendimento automático é reproduzido.
- Após o horário comercial (das 17h às 9h do dia seguinte): as chamadas recebidas são roteadas para o correio de voz de um usuário específico.

A melhor maneira de fazer isso é criar um encaminhamento seletivo, semelhante ao exemplo anterior da Fila de chamadas.

Observação: o atendimento automático já tem uma agenda configurada. Certifique-se de que a programação de desvio seletivo de chamadas não se sobreponha.

Etapa 1. No Atendimento automático, escolha **Agendar**.

The screenshot shows the configuration page for an Auto Attendant named "AA Cisco PSTN test". The page is divided into several sections:

- Overview**
- Enable Auto Attendant**
- General Settings**
- Phone Numbers**
- Call Forwarding**
- Dialing Options**
- Business Hours Auto Attendant**
- Schedule** (highlighted with a red border)
- Menu**
- Greeting**
- After Hours Auto Attendant**
- Menu**
- Greeting**

Neste exemplo, o Agendamento é definido como de segunda a sexta-feira das 9:00 às 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 during 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

Programação

Você deve criar duas agendas para este exemplo:

- Horas extras que cobrem o restante do dia após o horário comercial: 17:01 às 23:59. Este é 'PM Forwarding'.
- Horas extras que cobrem o tempo antes do horário comercial: 12:00 a 8:59 AM. Este é 'AM Forwarding'.

Etapa 1. Navegue até o **local** do atendimento automático e escolha **Agendamento**.



Cisco PSTN test

United States

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

Overview

Main Number

PSTN Connection


Cisco PSTN - Cisco

Emergency Calling

Emergency Callback Number

Emergency Location Identifier

Emergency Call Notification

Enhanced Emergency Calling 

Call Settings

Scheduling

Voicemail

Etapa 2. Escolha **Adicionar programação** e crie a programação de encaminhamento de PM.

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

Monday 5:01 PM to 11:59 PM

Tuesday 5:01 PM to 11:59 PM

Wednesday 5:01 PM to 11:59 PM

Thursday 5:01 PM to 11:59 PM

Friday 5:01 PM to 11:59 PM

Saturday

Observação: é importante não sobrepor. Você deve iniciar às 17h01, pois a programação do AA termina às 17h.

Etapa 3. Escolha **Salvar**.

Etapa 4. Criar programação AM, para o horário das 12:00 às 8:59 AM.

Schedule Name

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.

Sunday

Monday

🕒 12:00 AM



to

🕒 8:59 AM



Tuesday

🕒 12:00 AM



to

🕒 8:59 AM



Wednesday

🕒 12:00 AM



to

🕒 8:59 AM



Thursday

🕒 12:00 AM



to

🕒 8:59 AM



Friday

🕒 12:00 AM



to

🕒 8:59 AM



Etapa 5. Escolher Save.

Observação: se o Agendamento para encaminhamento de chamadas seletivo (para horas extras) terminar às 8:59 da manhã, as chamadas feitas depois das 08:59 da manhã, por exemplo, às 08:59:01 da manhã, as chamadas não acionarão o encaminhamento de chamadas e, em vez disso, as chamadas serão roteadas para o horário comercial.

Desvio de chamada seletivo

Atribua os Agendamentos ao Assistente automático Desvio de chamada seletivo.

Etapa 1. Navegue até Atendimento automático e escolha **Encaminhamento de chamadas**.

AA Cisco PSTN test

Overview

Enable Auto Attendant

General Settings

Phone Numbers

Call Forwarding

Dialing Options

Business Hours Auto Attendant

Etapa 2. Ative-o e escolha **Desviar chamadas seletivamente**.

AA Cisco PSTN test

Call Forwarding

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



Always Forward Calls

Selectively Forward Calls

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



+12096995310



Send to voicemail

Etapa 3. Escolha o usuário para o qual você precisa que as chamadas sejam encaminhadas e marque a opção **Enviar para correio de voz**, para que as chamadas vão diretamente para o correio de voz.

Etapa 4. Adicione o agendamento Encaminhamento AM e escolha o agendamento criado anteriormente.

Etapa 5. Não há nenhum agendamento de **feriado** escolhido (caso contrário, é obrigatório criar uma nova regra específica para feriados).

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

AM Forwarding



Holiday Schedule

None

Schedule

Friday:	Weekly	Friday, 12:00 AM to 8:59 AM
Monday:	Weekly	Monday, 12:00 AM to 8:59 AM
Thursday:	Weekly	Thursday, 12:00 AM to 8:59 AM
Tuesday:	Weekly	Tuesday, 12:00 AM to 8:59 AM

[Show More](#)

Forward To

Enter the number that your calls will be forwarded to.

- Default Phone Number
- Different Phone Number

5849



Calls From

Calls from the number(s) defined here will be forwarded.

- Any Number

Etapa 6. Adicione a programação de PM.

Passo 7. Não há nenhum agendamento de **feriado** escolhido (caso contrário, é obrigatório criar uma nova regra específica para feriados).

Add When to Forward

Call Forwarding Selective Details

Rule Name

PM Forwarding ×

When To Forward

Calls will be forwarded according to the schedule set here.

Business Hours Schedule

PM forwarding ∨

Holiday Schedule

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 number that your calls will be forwarded to.

Default Phone Number +12096995310

Different Phone Number

Calls From

Calls from the number(s) defined here will be forwarded.

Any Number

Selected Phone Numbers

Etapa 8. As configurações agendadas do Atendimento automático são mostradas nesta imagem:

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.

Send to voicemail

Enable Rule	Rule Name	Rule Type	Incoming Calls From	Incoming Calls To
<input checked="" type="checkbox"/>	AM Forwarding	Forward	All calls	Primary
<input checked="" type="checkbox"/>	PM Forwarding	Forward	All calls	Any Number

Feriado

A melhor maneira de ter um encaminhamento seletivo para feriados específicos é criar uma regra separada.

Este é o mesmo exemplo usado para o atendimento automático.



Você deseja que as chamadas de atendimento automático sejam encaminhadas para outro número durante os feriados com esta agenda:

- Durante a véspera de Natal
- Durante as últimas duas semanas de novembro

A maneira mais fácil de conseguir isso é criar um encaminhamento seletivo seletivo com uma programação de Feriado.

Programação

Etapa 1. Navegue até o Local do Atendimento automático e crie um agendamento para o Feriado. Escolha **Agendamento**.

MXC Test 
United States
Location ID: e2d8e222-0d57-4ee4-8988-1b3a643d8468 

Overview

Main Number


PSTN Connection Cloud Connected PSTN - Intelepe

Emergency Calling

Emergency Callback Number

Emergency Location Identifier

Emergency Call Notification

Enhanced Emergency Calling 

Call Settings

Scheduling

Voicemail

Voice Portal

Etapa 2. Clique em **Add Schedule**.

Etapa 3. Nomeie o Agendamento de Feriado e escolha o tipo como **Feriado**.

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

Schedule Name

Enter a name to identify the schedule.

Holiday Schedule



Schedule Type

Select the type of schedule that you want to add.

Business Hours

Holiday

Schedule

Etapa 4. Crie o feriado de Natal e escolha **O dia inteiro** e **Por data**.

Schedule

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

Event Name ▲	Repeat	Start time	End time

Holiday name

Christmas



Recurrence

Yearly

By

Date



On

25

of

December

Holiday Duration



Note: Event start date will always take the date specified above.

From



Dec 25, 2022



to



Dec 25, 2022



Cancel



Save

Nota: Neste exemplo, você escolheu **Recorrência** anual. No entanto, se você usar **Recurrence** ou

None nesse campo, o recurso funcionará muito bem.


Etapa 5. Clique em Salvar.

Etapa 6. Crie o Feriado para as duas últimas semanas de novembro na mesma Programação.

 **Cisco PSTN test**
United States
Location ID: 380ee403-ec07-4da0-b233-bfd602ee2db7 

[Overview](#) > [Scheduling](#) > [Edit Schedule](#)

Schedule Name

Holiday 


Schedule Type

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

 **Add New Event**

Passo 7. Escolha as datas que deseja usar. Neste exemplo, de 21 de novembro a 30 de novembro cobre as "últimas duas semanas de novembro".

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

November holiday ×

Recurrence

None ▼

Holiday Duration



From



Nov 21, 2022



12:00 AM



to



Nov 30, 2022



Cancel

Save

Etapa 8. Clique em Salvar.

Etapa 9. A imagem mostra este resultado:



Cisco PSTN test

United States

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

[Overview](#) > [Scheduling](#) > [Edit Schedule](#)

Schedule Name

Holiday



Schedule Type

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](#)

Desvio de chamada seletivo

Atribua os Agendamentos ao Assistente automático Desvio de chamada seletivo.

Etapa 1. Navegue até Atendimento automático e escolha **Encaminhamento de chamadas**.

AA Cisco PSTN test

Overview

Enable Auto Attendant

General Settings

Phone Numbers

Call Forwarding

Dialing Options

Business Hours Auto Attendant

Etapa 2. Desde que você criou as regras para PM e AM, você pode clicar em **Adicionar quando a encaminhar** para criar sua nova regra para Feriado.

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 schedule.



- 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
<input checked="" type="checkbox"/>	AM Forwarding	Forward	All calls	Primary
<input checked="" type="checkbox"/>	PM Forwarding	Forward	All calls	Any Number

Add When to Forward

Add When Not to Forward

Etapa 3. Escolha **Todos os Dias o Dia Inteiro** junto com a **Programação de Feriado** que você criou para o local.

Add When to Forward

Call Forwarding Selective Details

Rule Name

When To Forward

Calls will be forwarded according to the schedule set here.

Business Hours Schedule

Holiday Schedule

Schedule

Christmas:	Yearly	Decem
November hol	No	Novem
iday:	Recurrence	11:59 P

Forward To

Enter the number that your calls will be forwarded to.

Default Phone Number

Different Phone Number

Calls From

Calls from the number(s) defined here will be forwarded.

Any Number

Selected Phone Numbers

Calls To

Calls to the number(s) defined here will be forwarded.

Etapa 4. Você deve verificar se a programação de Feriado está correta:

Holiday Schedule

Holiday ▼

Schedule

Christmas: Yearly December 25, All Day
November holiday: No Recurrence November, 21, 12:00 AM to 11:59 PM

Etapa 5. Click Save.

Agora, o atendimento automático não tem apenas um encaminhamento seletivo para o período de cartaz, mas também para feriados específicos.

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 schedule.



- Always Forward Calls
- Selectively Forward Calls

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

🔍 +12096995310 ✕

Send to voicemail

Enable Rule	Rule Name	Rule Type	Incoming Calls From	Incoming Calls To
<input checked="" type="checkbox"/>	AM Forwarding	Forward	All calls	Primary
<input checked="" type="checkbox"/>	Holiday	Forward	All calls	Any Number
<input checked="" type="checkbox"/>	PM Forwarding	Forward	All calls	Any Number

[+](#) Add When to Forward

[+](#) Add When Not to Forward

Informações Relacionadas

- [Gerenciar Atendimentos Automáticos no Hub de Controle](#)
- [Gerenciar Grupos de Busca no Hub de Controle](#)
- [Criar e configurar um agendamento no Cisco Webex Control Hub](#)
- [Suporte técnico e downloads da Cisco](#)

Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês ([link fornecido](#)) seja sempre consultado.