

Configuración del enrutamiento de hora del día

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Antecedentes](#)

[Hora del día, enrutamiento:trabajar](#)

[Configurar](#)

[Paso 1. Crear un período de tiempo para el marco de tiempo 0800 horas hasta 0400 horas Llamada On Shift](#)

[Paso 2. Creación de los dos períodos de tiempo fuera del turno](#)

[Paso 3. Agregar los períodos de tiempo a las programaciones de tiempo](#)

[Paso 4. Asigne los Horarios a las Particiones Respectivas](#)

[Paso 5. Cree 2 números de directorio similares y asigne uno a la partición On Shift Partition y el otro a la partición Off Shift Partition](#)

[Verificación](#)

[Troubleshoot](#)

Introducción

Este documento describe el concepto y el funcionamiento del ruteo de la Hora del Día junto con un ejemplo de configuración.

Prerequisites

Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Enrutamiento básico de llamadas
- Calling Search Space
- Particiones

Componentes Utilizados

La información de este documento se basa en Cisco Unified Communications Manager 11.0.1.21900-11.

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

Antecedentes

Hora del día Routing: Trabajando

Período de tiempo: define un período de tiempo de 24 horas al día.

Este período de tiempo se puede repetir:

- Todas las semanas, desde un día determinado hasta cualquier otro día de la semana. Por ejemplo, de lunes a viernes.
- Cada año, desde un día determinado de un mes hasta otro día del mismo mes o de un mes diferente. Por ejemplo, del 1 de enero al 4 de febrero.

Programación de tiempo: se trata de un conjunto de uno o varios períodos de tiempo.

Partición: una partición consta de una agrupación lógica de números de directorio (DN) y patrones de ruta con características de alcance similares. La programación de tiempo consta de uno o varios períodos de tiempo asignados a una partición. Define un marco de tiempo cuando la partición está lógicamente activa.

Caso práctico:

Hay una línea directa 1-800-111-123. Las llamadas a este número entre las 0800 y las 1600 horas deben ser atendidas por los agentes. Transcurridos estos plazos, las llamadas se enviarán al buzón de voz. El truco aquí es tener dos números que son iguales, pero en particiones diferentes.

1. 1-800-111-123 (número de cabecera de búsqueda) en la partición On-Shift.
2. 1-800-111-123 (DN simple con la opción CFA al correo de voz marcada) en la partición Off-Shift.

Aunque son los mismos números, existen en dos particiones diferentes de las cuales solo una partición está lógicamente activa en un momento dado. Esto se decide por la programación de tiempo asignada a estas particiones.

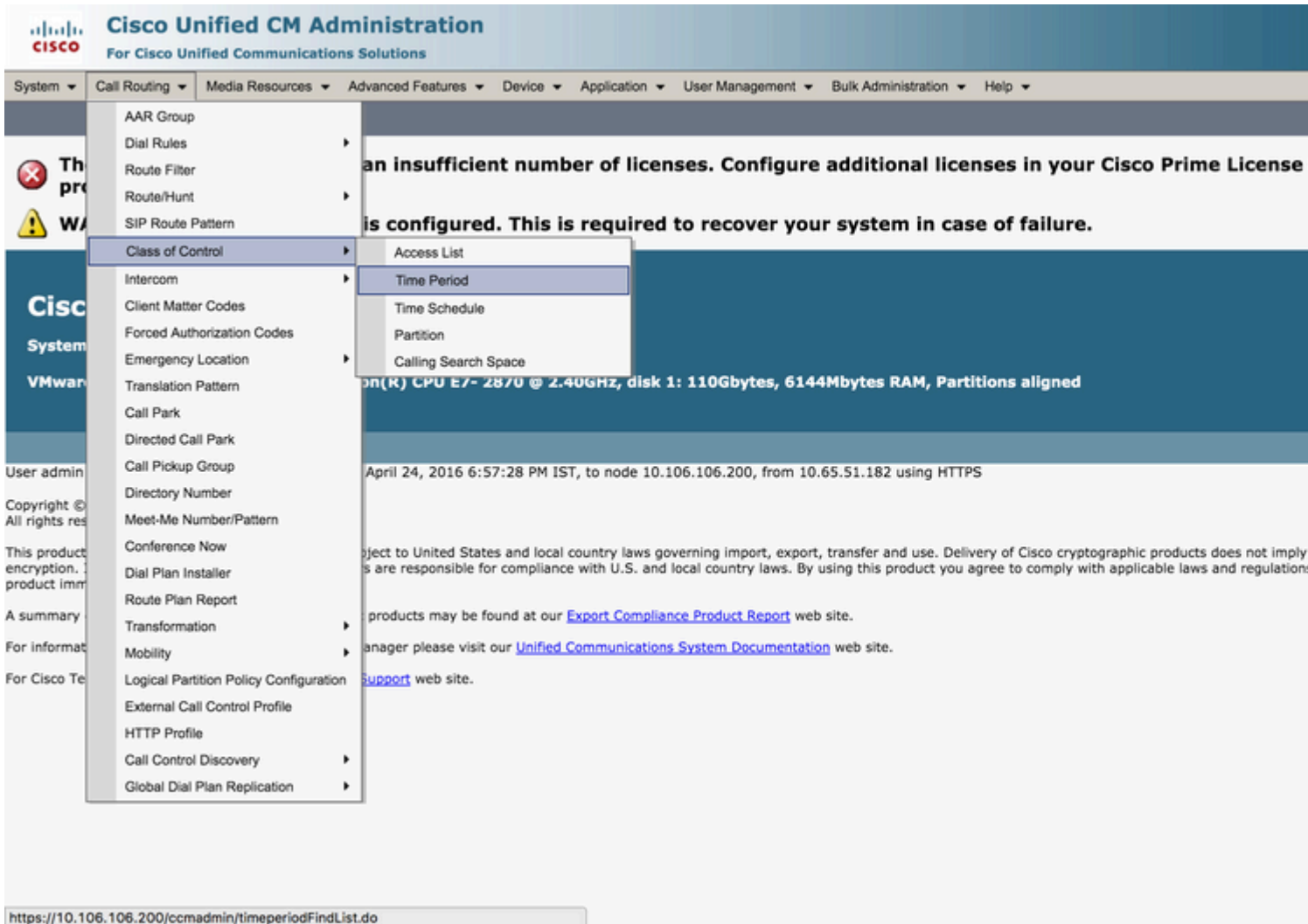
Cuando se llama al número de la línea directa entre las 0800 y las 1600 horas, la partición On-Shift está activa y, por lo tanto, 1-800-111-123 es un número de cabecera de búsqueda. En el caso de las llamadas realizadas fuera de estos intervalos, la partición Off-Shift está activa y, por lo tanto, las llamadas se pueden reenviar a un buzón de voz.

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

Configurar

Paso 1. Crear un período de tiempo para el marco de tiempo 0800 horas hasta 0400 horas Llamada On_Shift

1. En la sección Unified CM Administration de la página web, navegue hasta **Call Routing > Class of Control > Time Period**, como se muestra en esta imagen.



2. Haga clic en **Add New** e ingrese el rango de tiempo para ese período de tiempo. En este caso seleccionamos 0800 - 1600 horas, de lunes a viernes de cada semana y elegimos **Guardar** como se muestra en esta imagen.



Time Period Configuration



Status

Status: Ready

Time Period Information

Name*	<input type="text" value="On_Shift"/>		
Description	<input type="text" value="On shift Time Period"/>		
Time Of Day Start*	<input type="text" value="08:00"/>		
Time of Day End*	<input type="text" value="16:00"/>		
Repeat Every	<input checked="" type="radio"/> Week from	<input type="text" value="Mon"/>	through <input type="text" value="Fri"/>
	<input type="radio"/> Year on	<input type="text" value="None"/>	<input type="text" value="None"/>
	until	<input type="text" value="None"/>	<input type="text" value="None"/>

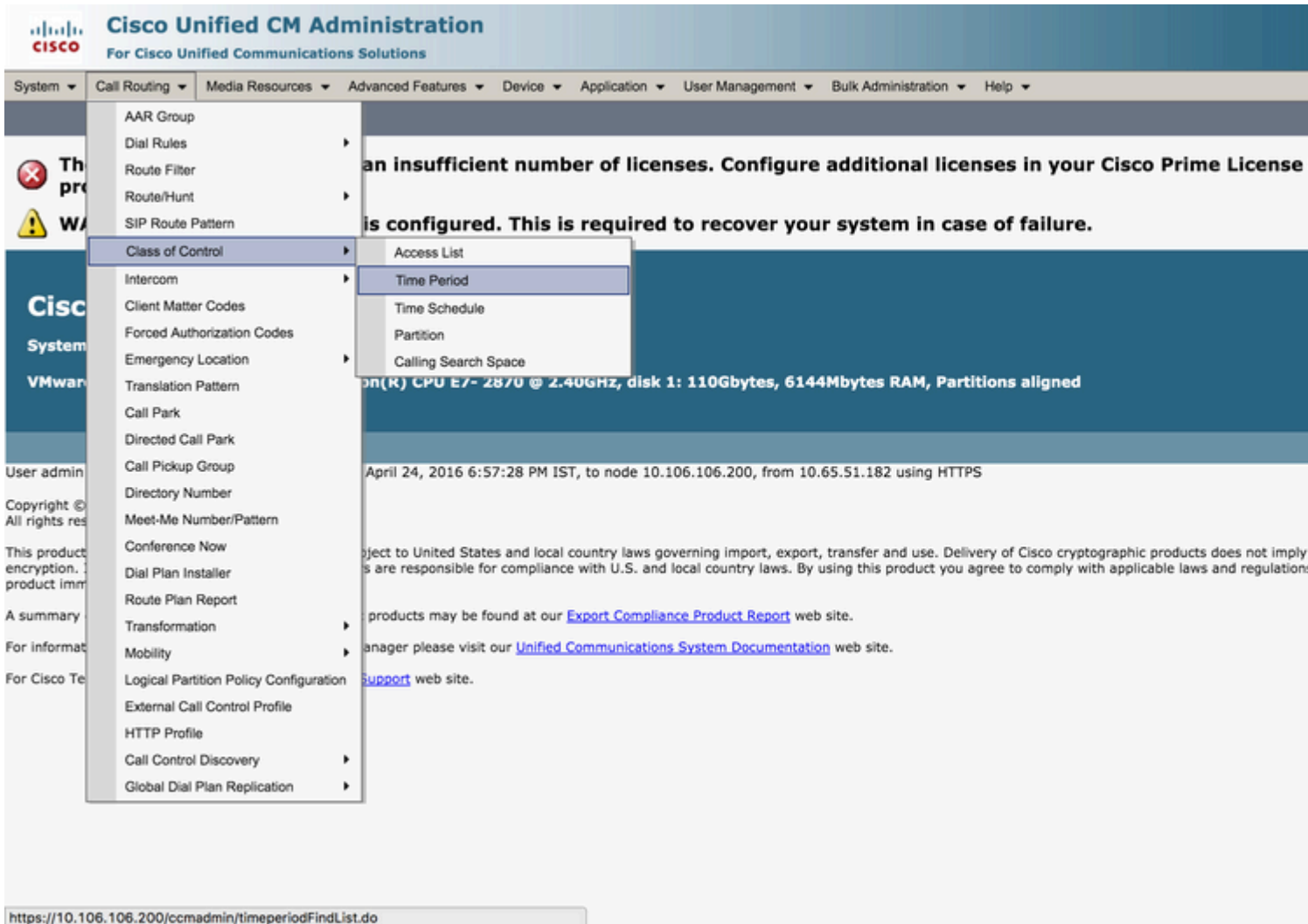


*- indicates required item.

Paso 2. Creación de los dos períodos de tiempo fuera del turno

Uno de 0000 horas hasta 0800 horas. El otro desde las 1600 horas hasta las 2400 horas.

1. En la sección Unified CM Administration de la página web, navegue hasta **Call Routing > Class of Control > Time Period**, como se muestra en esta imagen.



2. Haga clic en **Agregar Nuevo**, e ingrese el rango de tiempo para el período de **tiempo de fuera del turno**. En este caso, seleccione 0000 - 0800 horas, de lunes a viernes de cada semana, y elija **Guardar** como se muestra en esta imagen.



Time Period Configuration



Status

Status: Ready

Time Period Information

Name*

Description

Time Of Day Start*

Time of Day End*

Repeat Every Week from through

Year on

until



*- indicates required item.

3. Del mismo modo, crear otro período de tiempo de 1600 horas hasta 2400 horas. Este período de tiempo se denomina Off_Shift_2 como se muestra en esta imagen.



Time Period Configuration



Status

Status: Ready

Time Period Information

Name*

Description

Time Of Day Start*

Time of Day End*

Repeat Every Week from through

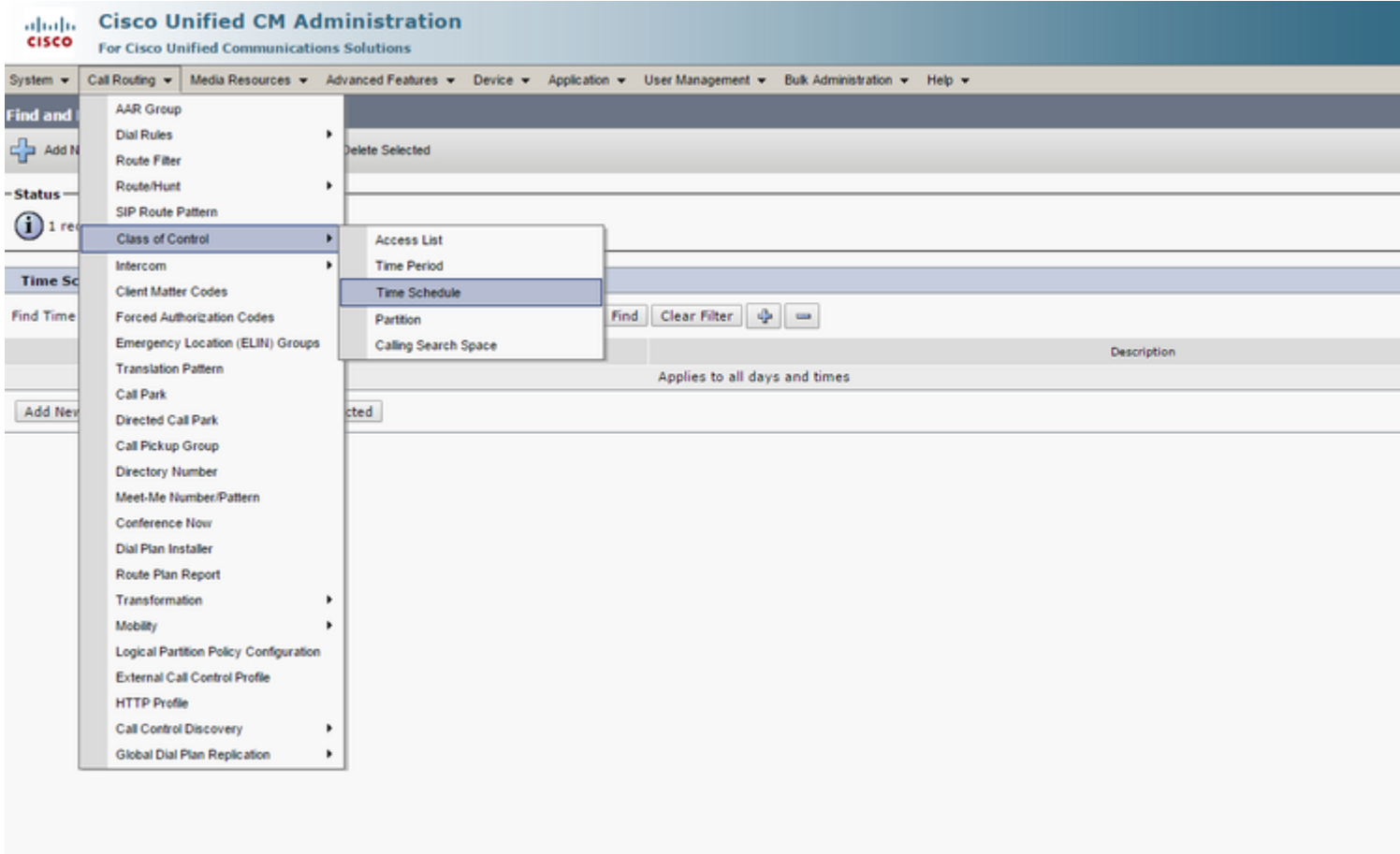
Year on until



*- indicates required item.

Paso 3. Agregar los períodos de tiempo a las programaciones de tiempo

1. En la sección Unified CM Administration de la página web, navegue hasta **Call Routing > Class of Control > Time Schedule**, como se muestra en esta imagen.



2. Haga clic en **Add New**, y cree una nueva programación de tiempo en turno como se muestra en esta imagen.



Time Schedule Configuration

Save Delete Copy Add New

Status

Add successful

Time Schedule Information

Name *
Description

Time Period Information

Available Time Periods
Selected Time Periods

* indicates required item.

3. El período de tiempo On_Shift se añade a la programación de tiempo como se muestra en esta imagen.

Cisco Unified CM Administration
For Cisco Unified Communications Solutions

System ▾ Call Routing ▾ Media Resources ▾ Advanced Features ▾ Device ▾ Application ▾ User Management ▾ Bulk Administration ▾ Help ▾

Time Schedule Configuration

Save Delete Copy Add New

Status
Add successful

Time Schedule Information
Name * On Shift
Description On Shift Time Schedule

Time Period Information
Available Time Periods: All the time, Off_Shift_1, Off_Shift_2
Selected Time Periods: On_Shift

Save Delete Copy Add New

i * indicates required item.

4. De forma similar, cree otro programa de tiempo Off_Shift y añada los dos períodos de tiempo Off_Shift_1 y Off_shift_2 como se muestra en esta imagen.

Cisco Unified CM Administration
For Cisco Unified Communications Solutions

System ▾ Call Routing ▾ Media Resources ▾ Advanced Features ▾ Device ▾ Application ▾ User Management ▾ Bulk Administration ▾ Help ▾

Time Schedule Configuration

Save Delete Copy Add New

Status
Update successful

Time Schedule Information
Name * Off Shift
Description Off Shift Time Schedule

Time Period Information
Available Time Periods: All the time, On_Shift
Selected Time Periods: Off_Shift_1, Off_Shift_2

Save Delete Copy Add New

* - indicates required item.

Paso 4. Asignar las programaciones de tiempo a las particiones respectivas

1. Asigne la programación de tiempo en turno a la partición On_Shift_Partition como se muestra en esta imagen.

Cisco Unified CM Administration
For Cisco Unified Communications Solutions

System ▾ Call Routing ▾ Media Resources ▾ Advanced Features ▾ Device ▾ Application ▾ User Management ▾ Bulk Administration ▾ Help ▾

Partition Configuration

Save Delete Reset Apply Config Add New

Status
 Status: Ready

Partition Information

Name *

Description

Time Schedule

Time Zone Originating Device Specific Time Zone

* - indicates required item.

2. Asigne la programación de tiempo fuera de turno a la partición Off_Shift_Partition como se muestra en esta imagen.

Cisco Unified CM Administration
For Cisco Unified Communications Solutions

System ▾ Call Routing ▾ Media Resources ▾ Advanced Features ▾ Device ▾ Application ▾ User Management ▾ Bulk Administration ▾ Help ▾

Partition Configuration

Save Delete Reset Apply Config Add New

Status
Update successful

Partition Information

Name*

Description

Time Schedule

Time Zone Originating Device Specific Time Zone

Save Delete Reset Apply Config Add New

i *- indicates required item.

Paso 5. Cree 2 números de directorio similares y asigne uno a la partición On_Shift_Partition y el otro a la partición Off_Shift_Partition

Cisco Unified CM Administration
For Cisco Unified Communications Solutions

System ▾ Call Routing ▾ Media Resources ▾ Advanced Features ▾ Device ▾ Application ▾ User Management ▾ Bulk Administration ▾ Help ▾

Directory Number Configuration

Save

Status
Status: Ready

Directory Number Information

Directory Number* to

Route Partition

Description

Alerting Name

ASCII Alerting Name

External Call Control Profile

Active

The screenshot displays the Cisco Unified CM Administration web interface. At the top, the Cisco logo and the text "Cisco Unified CM Administration For Cisco Unified Communications Solutions" are visible. A navigation menu includes "System", "Call Routing", "Media Resources", "Advanced Features", "Device", "Application", "User Management", "Bulk Administration", and "Help". The main heading is "Directory Number Configuration". Below this, there is a "Save" button. A "Status" section shows "Status: Ready" with an information icon. The "Directory Number Information" section contains the following fields: "Directory Number*" with the value "1234", "Route Partition" with a dropdown menu showing "On_Shift_Partition", "Description" with the text "DN active from 0800hrs to 1600hrs", "Alerting Name", "ASCII Alerting Name", and "External Call Control Profile" with a dropdown menu showing "< None >". There is also an "Active" checkbox which is checked, and an "Urgent P" checkbox which is unchecked.

Verificación

Durante las 8.00-16.00 horas, la llamada puede alcanzar el DN 1234 en On_Shift_Partition, que puede ser el DN de un teléfono. En otras ocasiones, la llamada puede alcanzar el DN 1234 en Off_Shift_Partition, que puede apuntar al buzón de voz o a un patrón de traducción para señalar la llamada a un número de agente de recepción.

Troubleshoot

Actualmente, no hay información específica de troubleshooting disponible para esta configuración.

Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).