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.

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. 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.

cisco	Cisco For Cisc	o Unific	fied CM Ad	ministration						
System - C	all Routin	g 👻 N	Media Resources 👻	Advanced Features 👻	Device +	Application \bullet	User Management 👻	Bulk Administration 👻	Help 👻	
Time Period	d Config	uration	n							
Save										
Status										
1 Status:	Ready									
Time Period	d Inforn	nation -								
Name*		On_Shi	ft							
Description		On shift	t Time Period							
Time Of Day	Start*	08:00								
Time of Day	End	16:00			0					
Repeat Even	y 😦 We	ek from	None			o through	Fri			
	un	til	None			0	None		0	
	Clear	Repeat								
Save	icates rec	quired it	em.							

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.

cisco	C F	Cisco Unified CM Ad	lm ns :	inistration Solutions							
System 👻	Cal	Routing - Media Resources -	A	dvanced Features 👻 Device 👻 Application 👻 User Management 👻 Bulk Administration 👻 Help 👻							
le la companya de la		AAR Group									
		Dial Rules	٠								
👩 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	۲	Access List							
		Intercom	•	Time Period							
Cisc		Client Matter Codes	- [Time Schedule							
Sustan		Forced Authorization Codes		Partition							
System		Emergency Location	×	Calling Search Space							
VMwan		Translation Pattern		טו(R) 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							
Convicto C		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 imply							
encryption.		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							
produce mini		Route Plan Report									
A summary		Transformation	٠	products may be found at our Export Compliance Product Report web site.							
For informat		Mobility	٠	anager please visit our Unified Communications System Documentation web site.							
For Cisco Te		Logical Partition Policy Configuration	'n	upport web site.							
		External Call Control Profile									
		HTTP Profile									
		Call Control Discovery	٠								
		Global Dial Plan Replication	٠								
https://10.10	06.1	06.200/ccmadmin/timeperiodFindl	List	do							

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.

cisco For	Cisco Unifie	d Communications Solutions	n					
System - Call R	outing 👻 M	edia Resources 👻 Advanced Features	• Device •	Application \bullet	User Management 👻	Bulk Administration 👻	Help 👻	
Time Period Co	nfiguration							
Save								
Status Status: Rea	dy							
Time Period In	ormation-							
Name*	Off_Shif	t_1						
Description	Off Shift	Time Period 1						
Time Of Day Sta	rt* 00:00		0					
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								
()								
U - indicates	s required its	em.						

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.

cisco	Cisco For Cisc	Unifi	ified CM Ad	ministration as Solutions						
System -	Call Routin	g 🕶 🛚 🕅	Media Resources 👻	Advanced Features 👻	Device -	Application +	User Management 👻	Bulk Administration 👻	• Help •	
Time Perio	od Config	uratio	n							
Save										
Status Statu	s: Ready									
Time Peri	iod Inform	nation								
Name*		Off_Sh	ift _2							
Description	n	Off Shi	ft Time Period 2							
Time Of Da	ay Start*	16:00								
Time of Da	ay End*	24:00			<u> </u>	D about (
Repeat EV	ery 💿 we	ek fron	None			through	None			
	unt	til	None			0	None		0	
	Clear	Repeat								
Save										
(i) *- in	dicates req	uired it	tem.							

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.

cisco	Cisco Unified CM Adm For Cisco Unified Communications	inistration Solutions								
System +	Call Routing - Media Resources - Ad	vanced Features - Device - Application	tion 👻 User Management 👻 Bulk Administration 👻 Help 💌							
Find and I	AAR Group									
👍 Add N	Dial Rules Route Filter	elete 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 4							
	Emergency Location (ELIN) Groups	Calling Search Space		Description						
	Call Dark		Applies to all days and times							
Add Nev	Directed Call Park	ted								
	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. Haga clic en **Add New**, y cree una nueva programación de tiempo en turno como se muestra en esta imagen.

cisco For Cisco	Unified CM Administration	
System - Call Routing -	Media Resources + Advanced Features + Device +	Application • User Management • Bulk Administration • Help •
Time Schedule Config	juration	
📊 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	
	**	
Selected Time Periods		×
Save Delete Co	red item.	

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

cisco	Cisco I	Unified CM A	dministration							
System -	Call Routing -	Media Resources +	Advanced Features +	Device +	Application +	User Management 👻	Bulk Administration +	Help 👻		
Time Sche	dule Config	uration								
Save	X Delete	Copy 🖧 Add	New							
- Status -										
Add s	uccessful									
Time Sch	edule Inform	nation								
Name*	On Shift			_						
Description	On Shift Tir	me Schedule								
Time Peri	od Informat	tion								
Available Time Period		All the time Off_Shift_1 Off_Shift_2		*						
		**								
Selected T	ime Periods	On_Shift		4	X					
Save	Delete Co	py Add New								
(i) *- in	dicates requi	red 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	Cisco U	Unified CM Ad	ministration	1						
System - Ca	all Routing +	Media Resources 👻	Advanced Features +	Device +	Application +	User Management	Bulk Administration	· → Help →		
Time Schedu	ule Configu	uration								
Save 🕽	Delete	Copy 🛟 Add 1	lew							
Status									 	
(i) Update	successful									
Time Sched	ule Inform	nation								
Name*	Off Shift									
Description	Off Shift Tin	ne Schedule								
Time Period	d Informat	ion								
Available Tin	ne Periods	All the time On_Shift		÷						
10000000000		**								
Selected Tim	ne Periods	off_shift_1 off_shift_2		*	ž					
Save	elete Cop	py Add New							 	
i *- indic	cates requir	ed 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	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	Partition Configuration									
Save	🚽 Save 🗙 Delete 🍟 Reset 🥒 Apply Config 🖶 Add New									
Status	Status i Status: Ready									
Partition	Information									
Name* Description Time Sche	On_Shift_Partition Image: Con_Shift_Partition dule On Shift									
Time Zone	Originating Device Specific Time Zone (GMT) Etc/GMT									
Save I	Delete Reset Apply Config Add New									

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

co Unified CM Administration sco Unified Communications Solutions	
ing · Media Resources · Advanced Features · Device	
-	Application • User Management • Bulk Administration • Help •
ration	
iete 🎦 Reset 🧷 Apply Config 🖶 Add New	
ssful	
stion	
Shift_Partition Shift_Partition f Shift Griginating Device Specific Time Zone (GMT) Etc/GMT	
Specific Time Zone (GMT) Etc/GMT Reset Apply Config Add New equired item.	•
	ation ele Preset

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 For Cisco	Unified CM Administr Unified Communications Solutions	ation			app						
System - Call Routing	✓ Media Resources ✓ Advanced Fe	atures - Device - Applic	ation 👻 User Manageme	ent 👻 Bulk Administration 👻	Help 👻						
Directory Number C	onfiguration										
Save											
_ Status											
(i) Status: Ready	(i) Status: Ready										
Directory Number I	nformation										
Directory Number*	1234		to		Urgent P						
Route Partition	Off_Shift_Partition	٥									
Description	DN active from 0800hrs to 16	00hrs									
Alerting Name											
ASCII Alerting Name											
External Call Control F	rofile < None >	٥									
Active											

	cisco	Cisco U For Cisco Ur	nified CM Ad	ministration						арр
	System 👻	Call Routing 👻	Media Resources 👻	Advanced Features 👻	Device 👻	Application -	User Management 👻	Bulk Administration 👻	Help 👻	
	Directory	Number Conf	iguration							
	Save									
	Status									
	i) Statu	us: Ready								
ſ	Directory	Number Info	rmation							
	Directory	Number* 1234				te				Urgent F
Route Partition Description Alerting Name ASCII Alerting Name External Call Control Profile Active		tition	On_Shift_Partition			٥				
		n	DN active from 0800hrs to 1600hrs							
		lame								
		rting Name								
		Call Control Prof	None > O			0				

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).