

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.

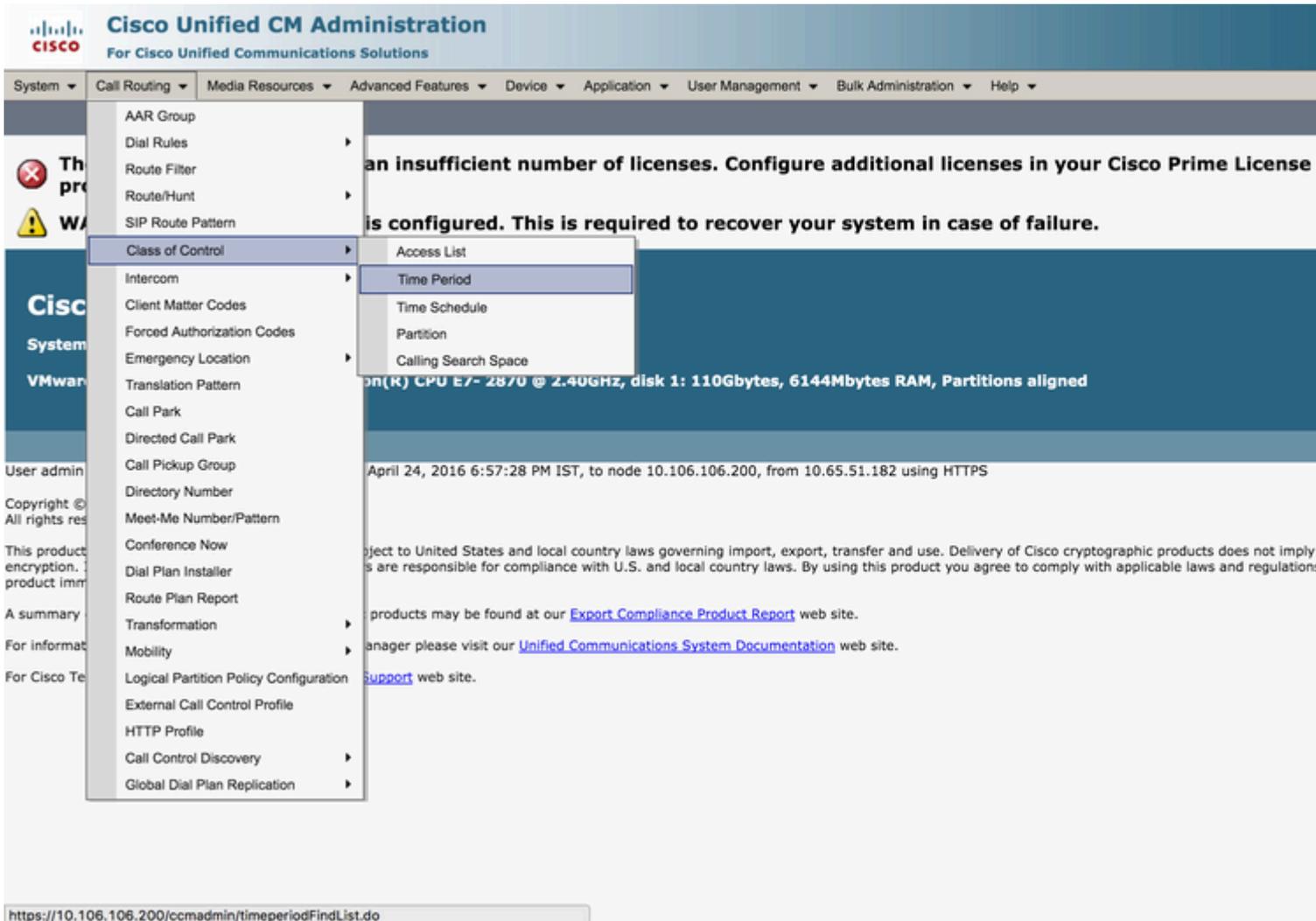
Quando il numero di hotline viene chiamato tra le 800 e le 1600 ore, la partizione On-Shift è attiva e quindi 1-800-111-123 è un numero pilota di ricerca. Per tutte le chiamate effettuate al di fuori di questi intervalli, la partizione Off-Shift è attiva, pertanto le chiamate possono essere inoltrate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



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.



Time Period Configuration

Save

Status

Status: Ready

Time Period Information

Name*

Description

Time Of Day Start*

Time of Day End*

Repeat Every Week from through

Year on

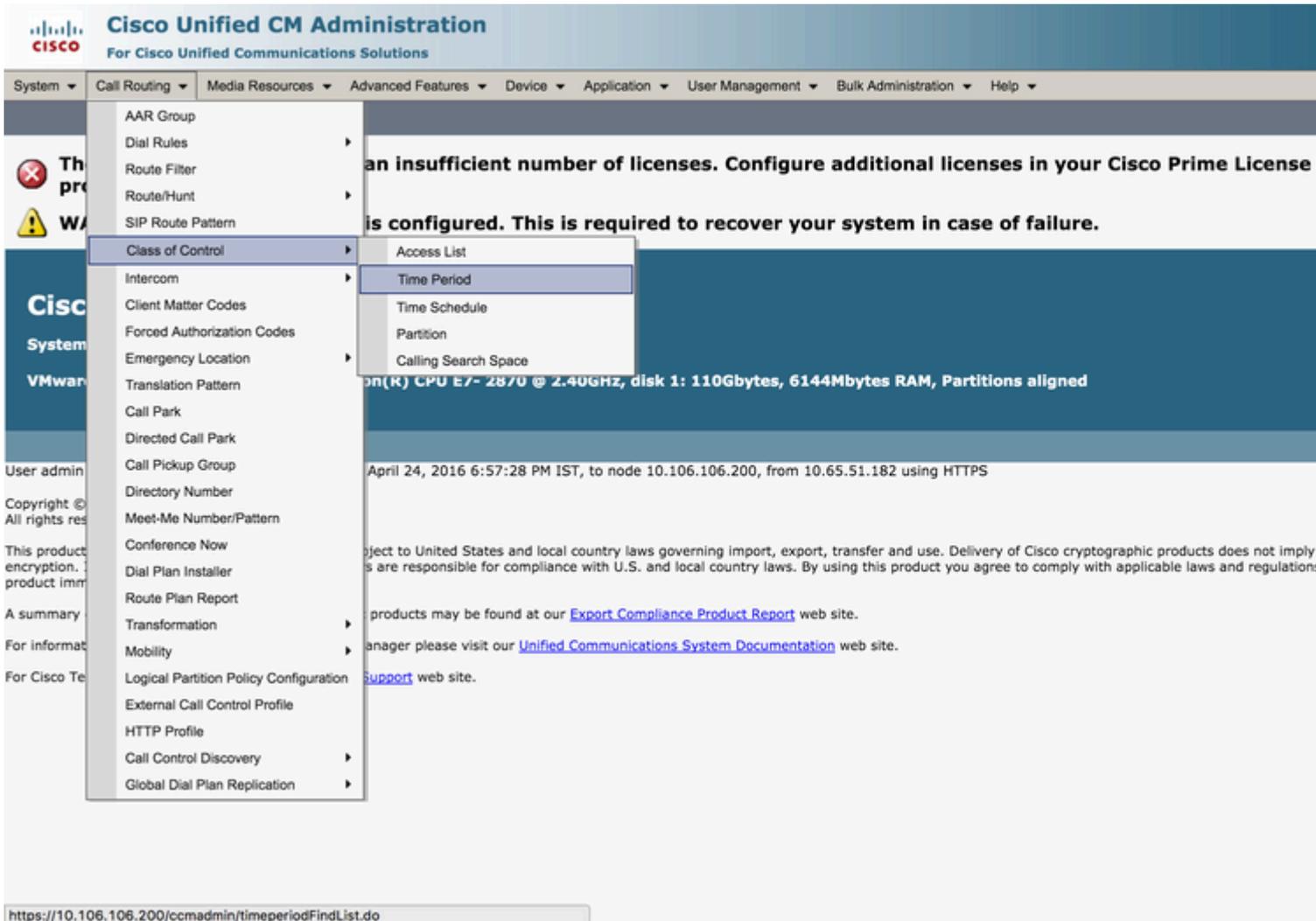
until

*- indicates required item.

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.



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.



Time Period Configuration

Save

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. 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.



Time Period Configuration



Status

Status: Ready

Time Period Information

Name*

Description

Time Of Day Start*

Time of Day End*

Repeat Every Week from through

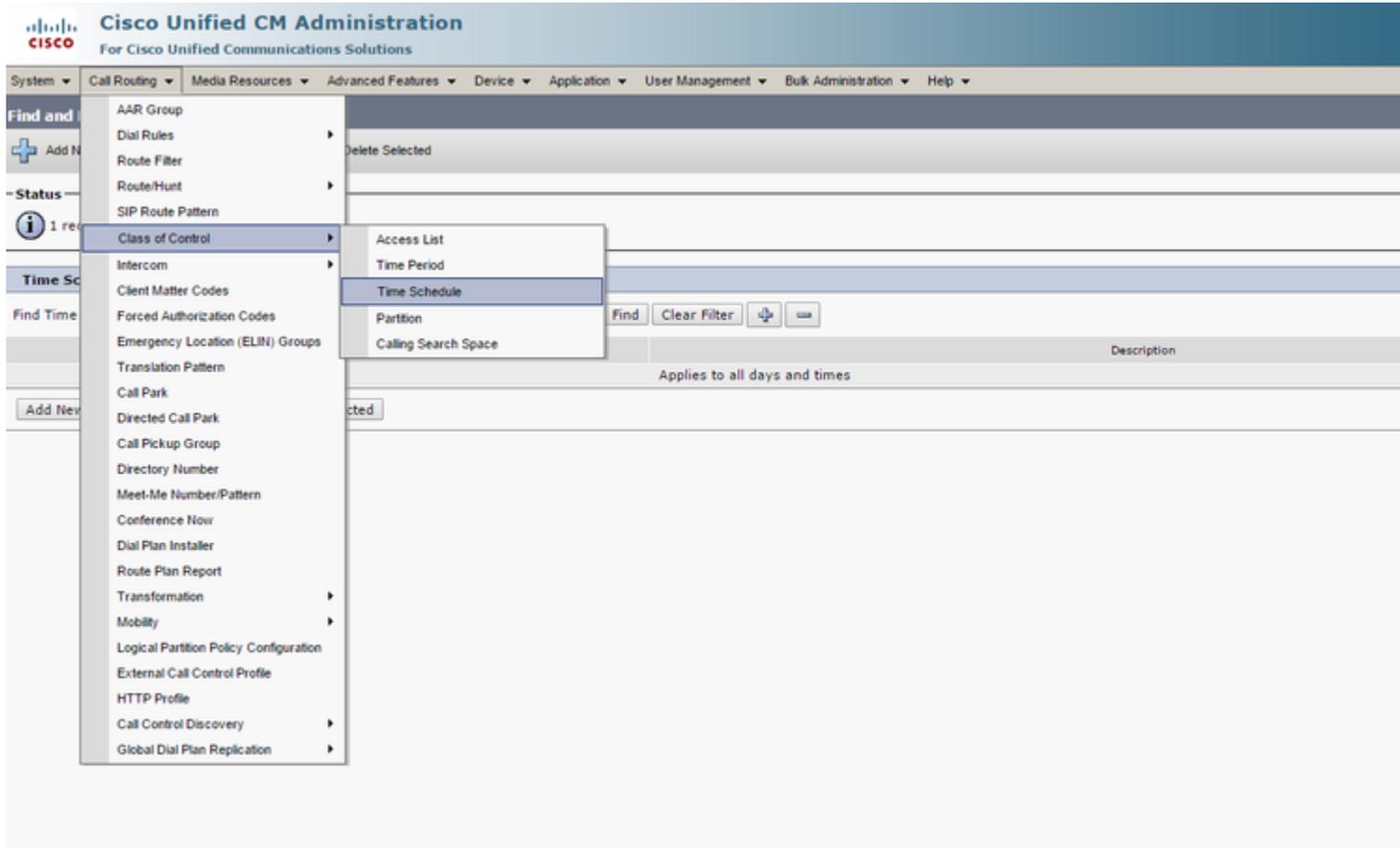
Year on until



*- indicates required item.

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.



2. Fare clic su **Add New** (Aggiungi nuovo) e creare una nuova programmazione temporale con turno, come mostrato nell'immagine.



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

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. 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 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.

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

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.

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 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

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

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).