

시간 라우팅 구성

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[배경 정보](#)

[시간 라우팅:작업](#)

[구성](#)

[1단계. 기간 0800시간 ~ 0400시간 Call On Shift에 대한 기간 생성](#)

[2단계. 두 개의 근무 외 기간을 생성합니다.](#)

[3단계. 시간 스케줄에 기간 추가](#)

[4단계. 각 파티션에 시간 일정 할당](#)

[5단계. 2개의 유사한 디렉토리 번호를 생성하고 하나는 On Shift 파티션 파티션에, 다른 하나는 Off Shift 파티션 파티션에 할당합니다](#)

[다음을 확인합니다.](#)

[문제 해결](#)

소개

이 문서에서는 Time of the Day 라우팅의 개념과 작업에 대해 구성 예와 함께 설명합니다.

사전 요구 사항

요구 사항

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

- 기본 통화 라우팅
- 발신 검색 공간
- 파티션

사용되는 구성 요소

이 문서의 정보는 Cisco Unified Communications Manager 11.0.1.21900-11을 기반으로 합니다.

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우 모든 명령의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

배경 정보

시간 공정순서: 작업

기간: 시간 프레임을 하루 24시간으로 정의합니다.

이 기간은 반복될 수 있습니다.

- 매주 특정 요일에서 다른 요일로 이동합니다. 예를 들어, Monday - Friday입니다.
- 매년 한 달의 특정 날짜부터 같은 달이나 다른 달의 다른 날짜까지 예를 들어, 1월 1일 - 2월 4일.

Time Schedule(시간 일정): 하나 이상의 기간을 모은 것입니다.

파티션: 파티션은 DN(Directory Number)과 경로 패턴의 논리적 그룹으로 구성되며, 연결 특성이 유사합니다. 시간 일정은 분할 영역에 할당된 하나 이상의 기간으로 구성됩니다. 파티션이 논리적으로 활성 상태일 때의 시간 프레임을 정의합니다.

테스트 사례 시나리오:

핫라인 번호 1-800-111-123이 있습니다. 0800시간에서 1600시간 사이의 이 번호에 대한 통화는 상담원이 응답해야 합니다. 이 시간이 지나면 통화가 음성 메일로 전송됩니다. 여기서 요령은 같은 두 개의 숫자를 서로 다른 칸막이로 사용하는 것입니다.

1. 교대 근무 중 1-800-111-123(헌트 파일럿 번호)
2. 근무 외 파티션 1-800-111-123(CFA에서 음성 메일로 연결 옵션이 선택된 단순 DN).

동일한 숫자이지만, 두 개의 서로 다른 파티션에 존재하는데, 이 파티션의 한 파티션만 지정된 시간에 논리적으로 활성 상태입니다. 이는 이러한 파티션에 할당된 시간 스케줄에 따라 결정됩니다.

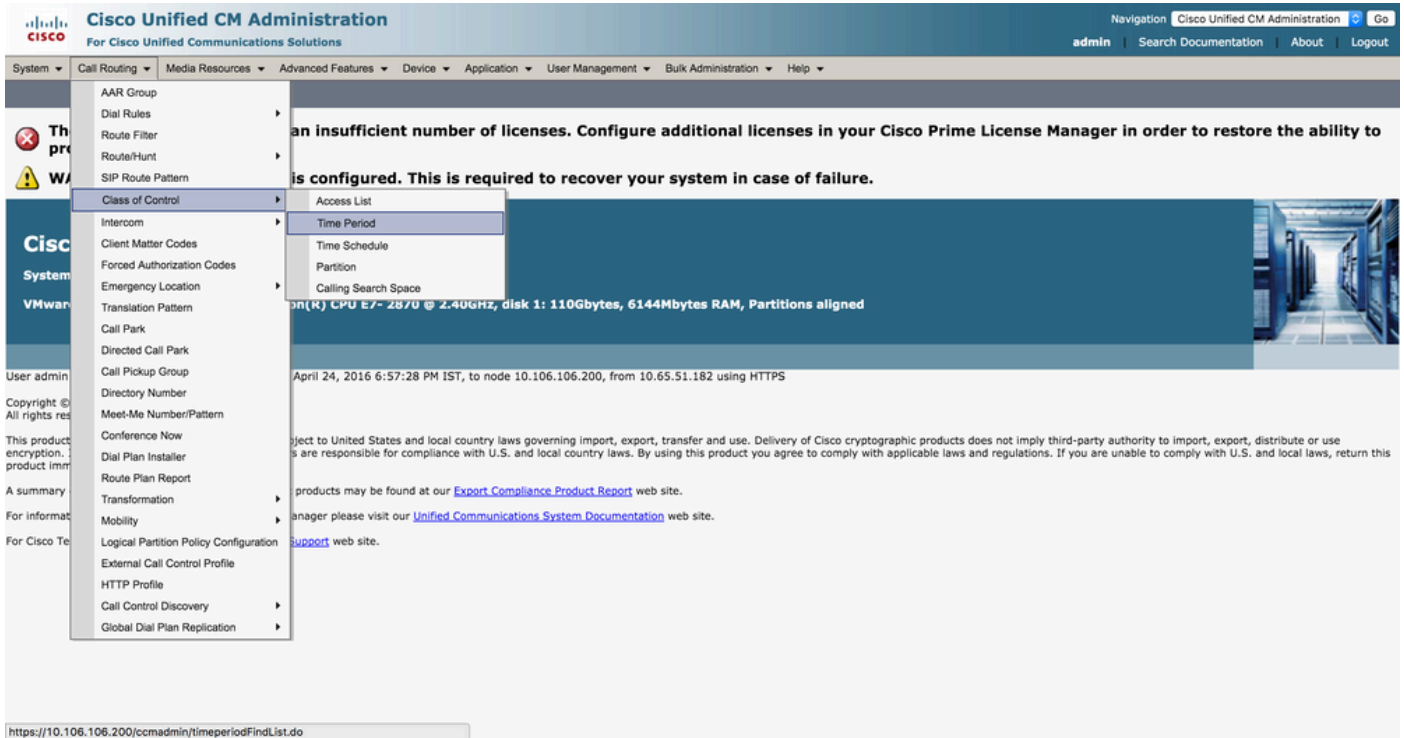
핫라인 번호가 0800시간에서 1600시간 사이에 호출되면 파티션 On-Shift가 활성화되므로 1-800-111-123이 헌트 파일럿 번호입니다. 이 시간 외에 발신된 통화의 경우, Off-Shift 파티션이 활성화되어 있으므로 통화를 음성 메일로 착신 전환할 수 있습니다.

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우, 모든 명령어의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

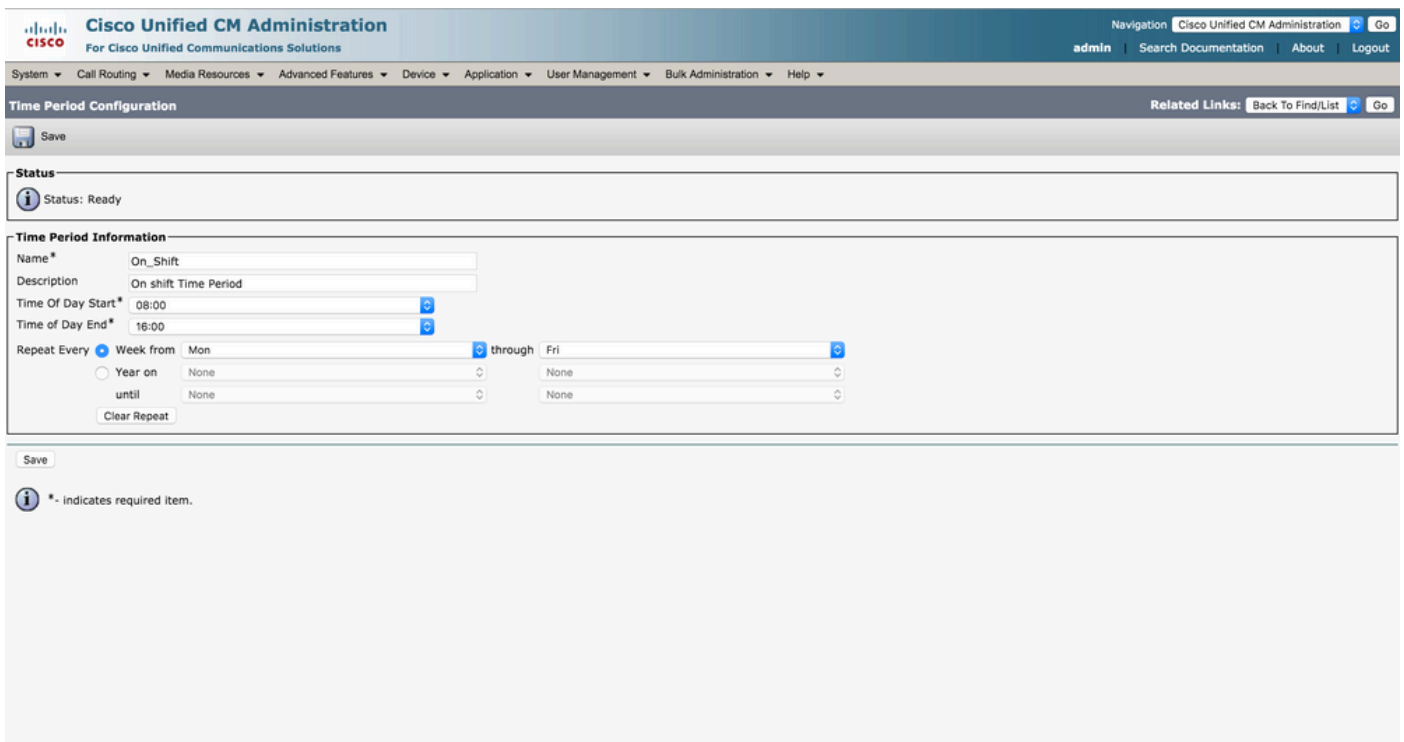
구성

1단계. 기간 0800시간 ~ 0400시간 Call On_Shift에 대한 기간 생성

1. 웹 페이지의 Unified CM Administration(Unified CM 관리) 섹션에서 이 이미지에 표시된 대로 Call Routing(통화 라우팅) > Class of Control(제어 클래스) > Time Period(기간)로 이동합니다



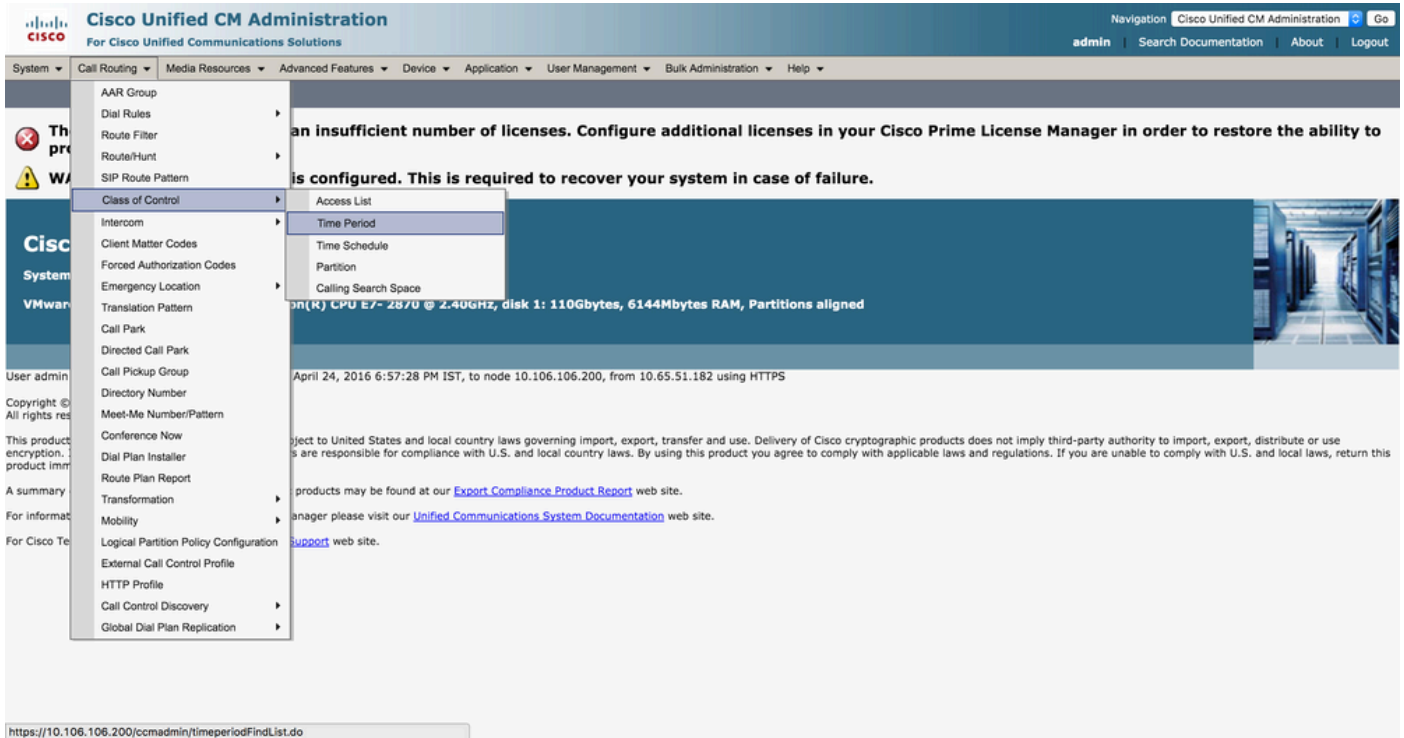
2. 신규 추가를 누르고 해당 기간의 시간 범위를 입력합니다. 이 경우 0800 - 1600 hours, Monday to Friday of each week를 선택하고 이 이미지에 표시된 대로 Save(저장)를 선택합니다.



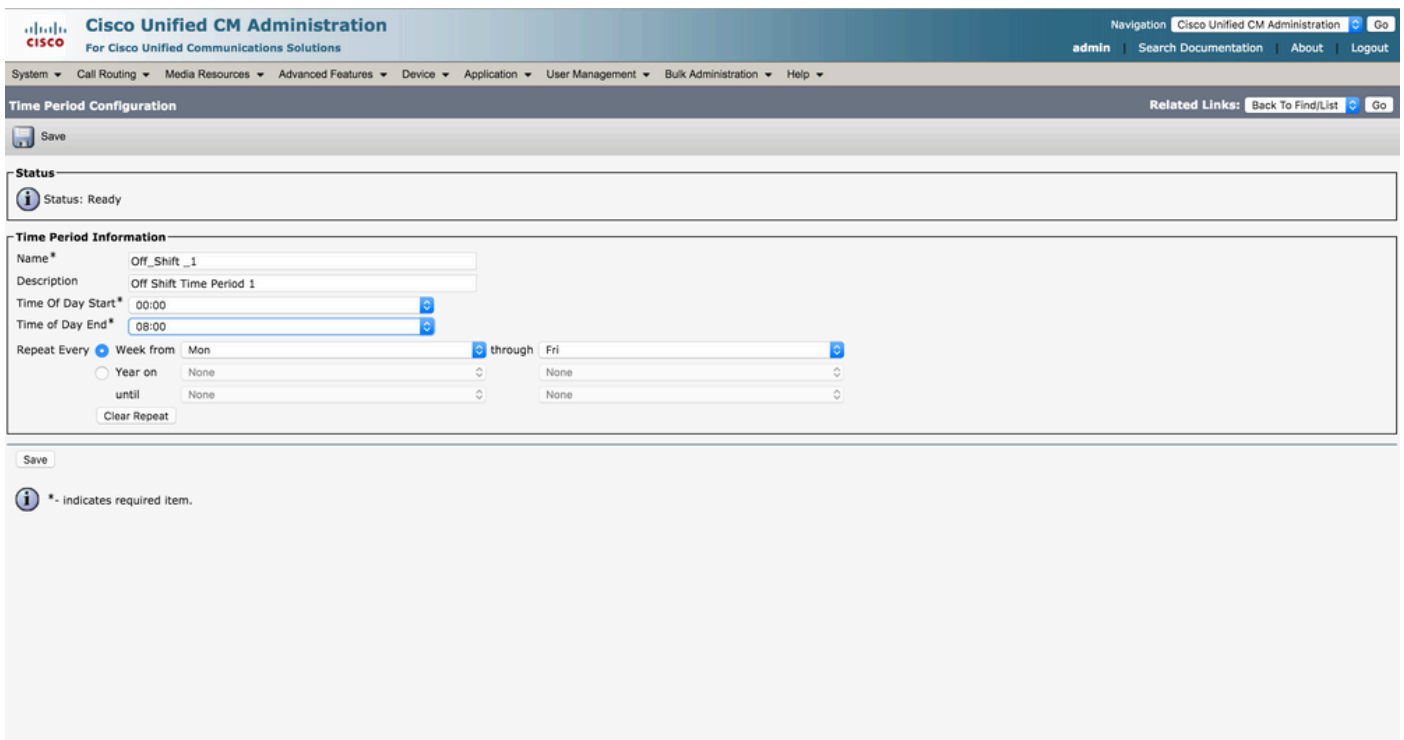
2단계. 두 개의 근무 외 기간 생성

0000시간에서 0800시간까지 1600시간부터 2400시간까지

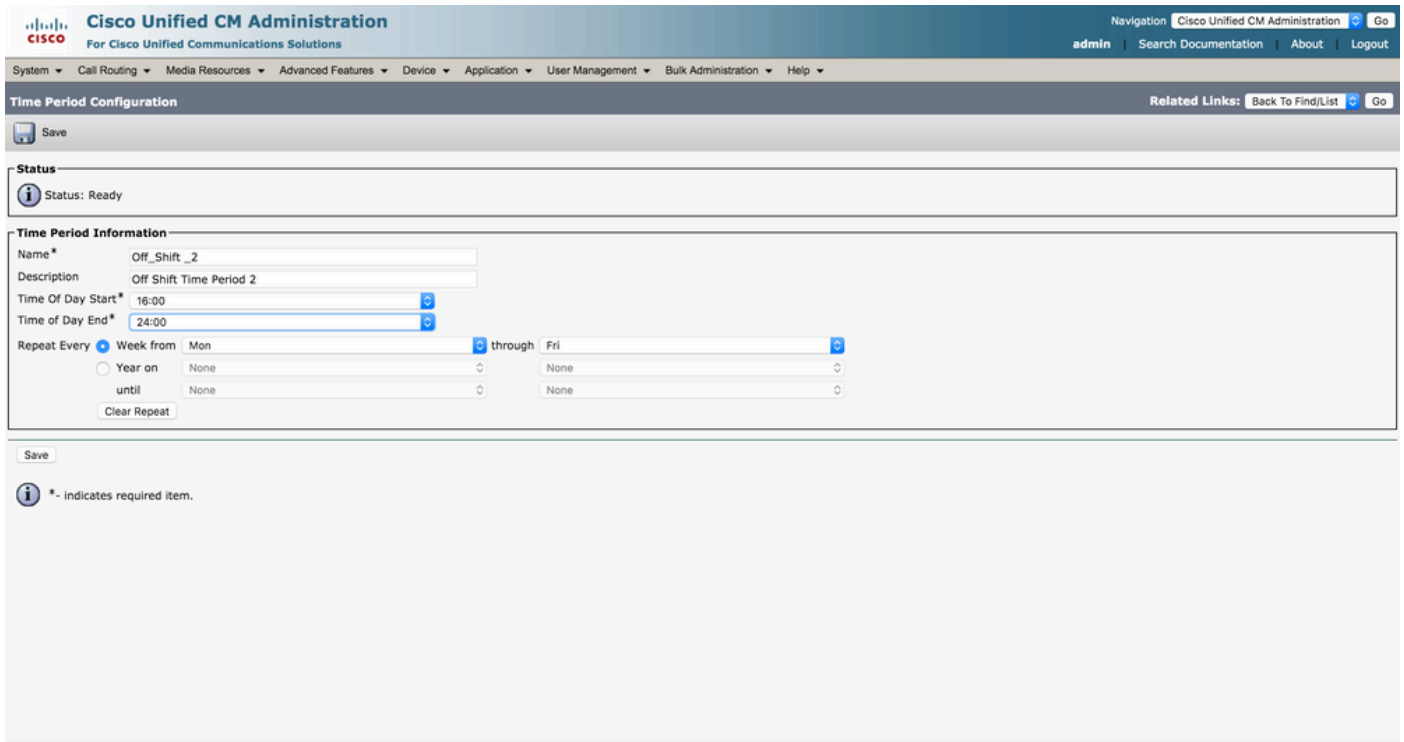
1. 웹 페이지의 Unified CM Administration(Unified CM 관리) 섹션에서 이 이미지에 표시된 대로 Call Routing(통화 라우팅) > Class of Control(제어 클래스) > Time Period(기간)로 이동합니다



2. 신규 추가를 누르고 근무조 이외 기간의 시간 범위를 입력합니다. 이 경우 0000 - 0800시간, 매주 월요일에서 금요일을 선택하고 이 이미지에 표시된 대로 저장을 선택합니다.

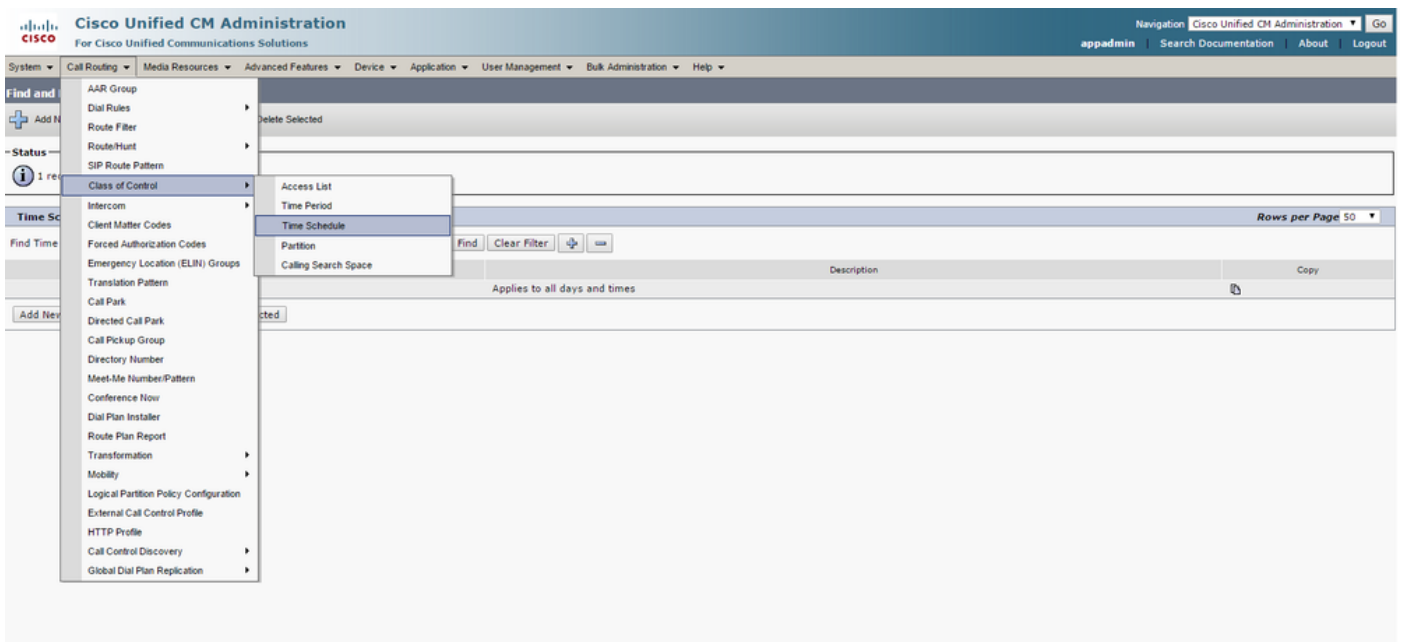


3. 마찬가지로 1600시간에서 2400시간까지 다른 기간을 생성합니다. 이 기간은 이 이미지에 표시된 대로 Off_Shift_2라고 합니다.

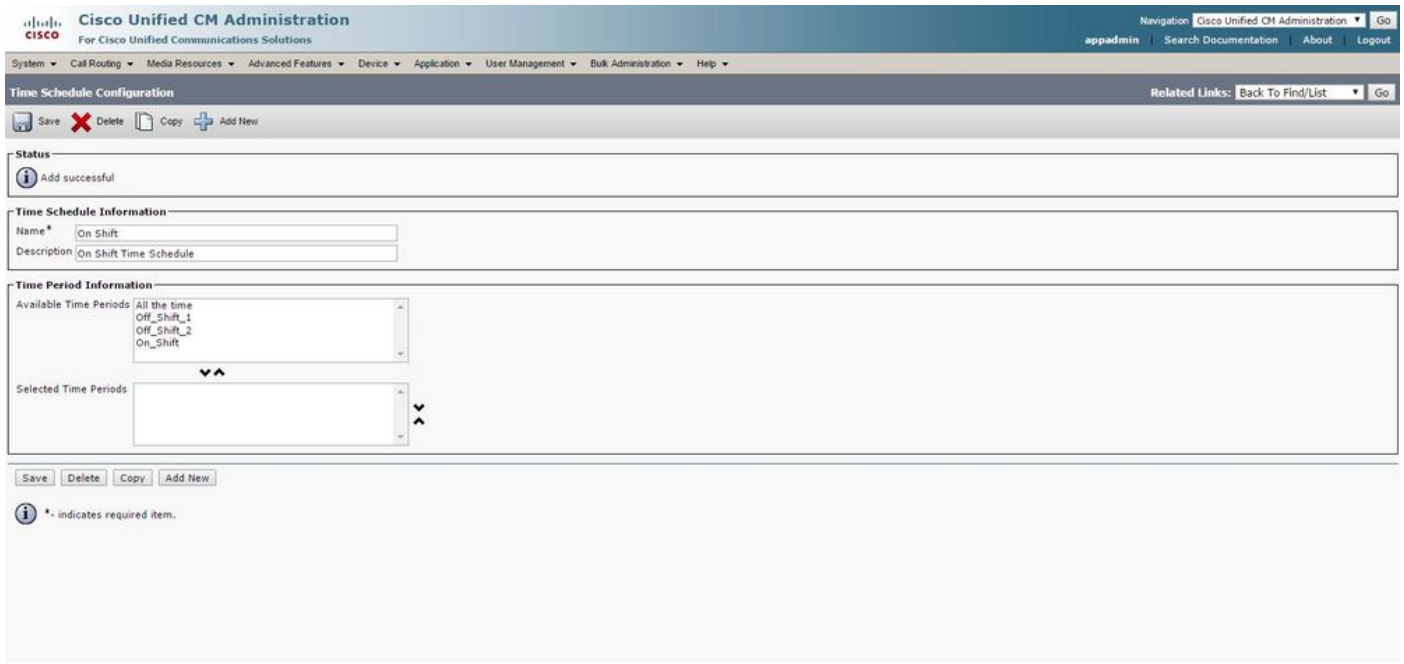


3단계. 시간 스케줄에 기간 추가

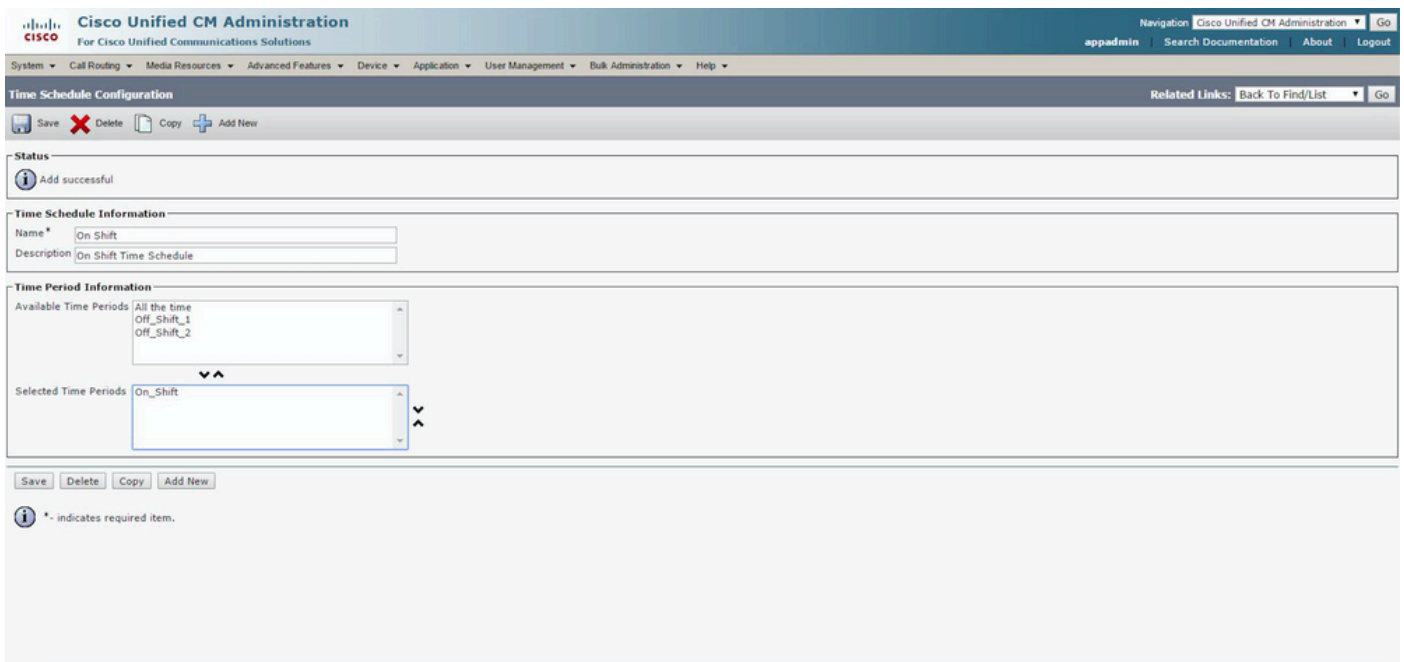
1. 웹 페이지의 Unified CM Administration(Unified CM 관리) 섹션에서 이 이미지에 표시된 대로 Call Routing(통화 라우팅) > Class of Control(제어 클래스) > Time Schedule(시간 일정)로 이동합니다.



2. 이 이미지에 표시된 대로 새로 추가를 클릭하고 근무 중 시간 스케줄을 새로 생성합니다.



3. 이 이미지에 표시된 대로 기간 On_Shift가 시간 스케줄에 추가됩니다.



4. 마찬가지로, 다른 Off_Shift 시간 스케줄을 생성하고 이 이미지에 표시된 대로 두 기간 Off_Shift_1 및 Off_shift_2를 추가합니다.

Cisco Unified CM Administration
For Cisco Unified Communications Solutions

Navigation: Cisco Unified CM Administration | Go
appadmin | Search Documentation | About | Logout

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

Time Schedule Configuration | Related Links: Back To Find/List | Go

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.

4단계. 각 파티션에 시간 일정 할당

1. 이 이미지에 표시된 대로 On_Shift_Partition 분할 영역에 On-Shift 시간 스케줄을 지정합니다.

Cisco Unified CM Administration
For Cisco Unified Communications Solutions

Navigation: Cisco Unified CM Administration | Go
appadmin | Search Documentation | About | Logout

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

Partition Configuration | Related Links: Back To Find/List | Go

Save | Delete | Reset | Apply Config | Add New

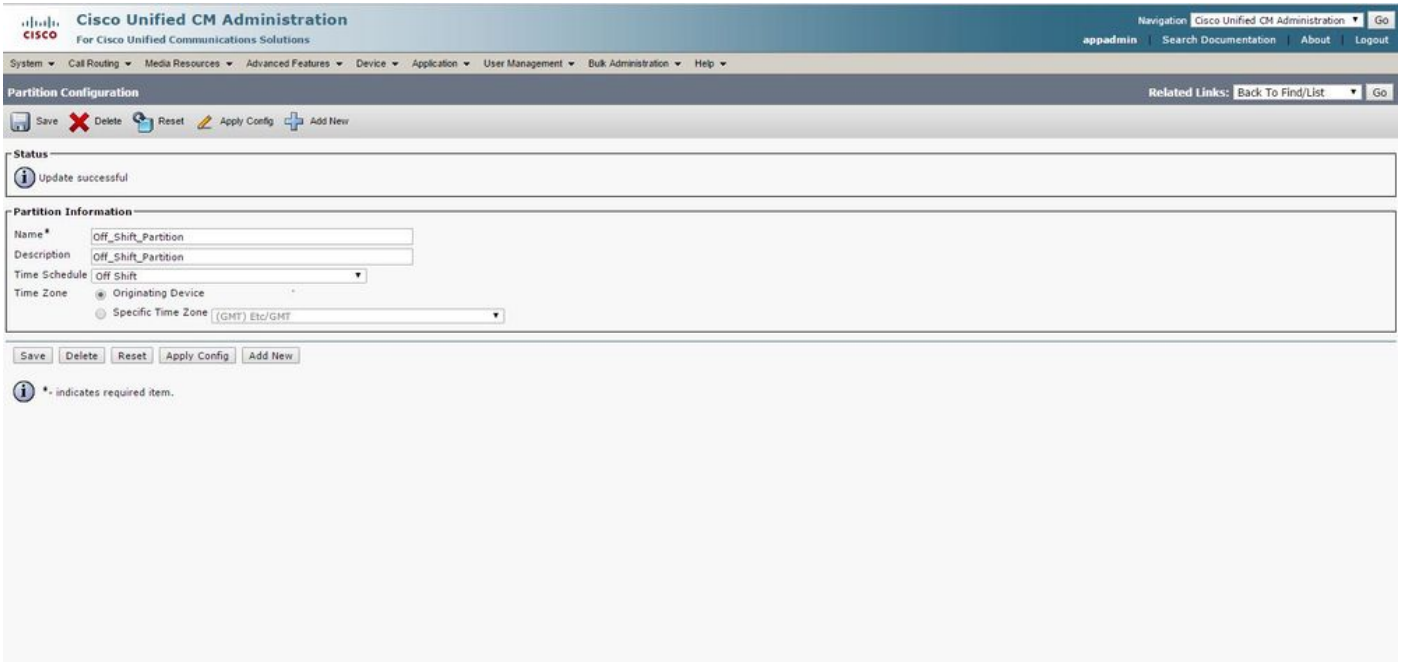
Status
Status: Ready

Partition Information
Name*: On_Shift_Partition
Description: On_Shift_Partition
Time Schedule: On Shift
Time Zone: Originating Device, Specific Time Zone (GMT) Etc/GMT

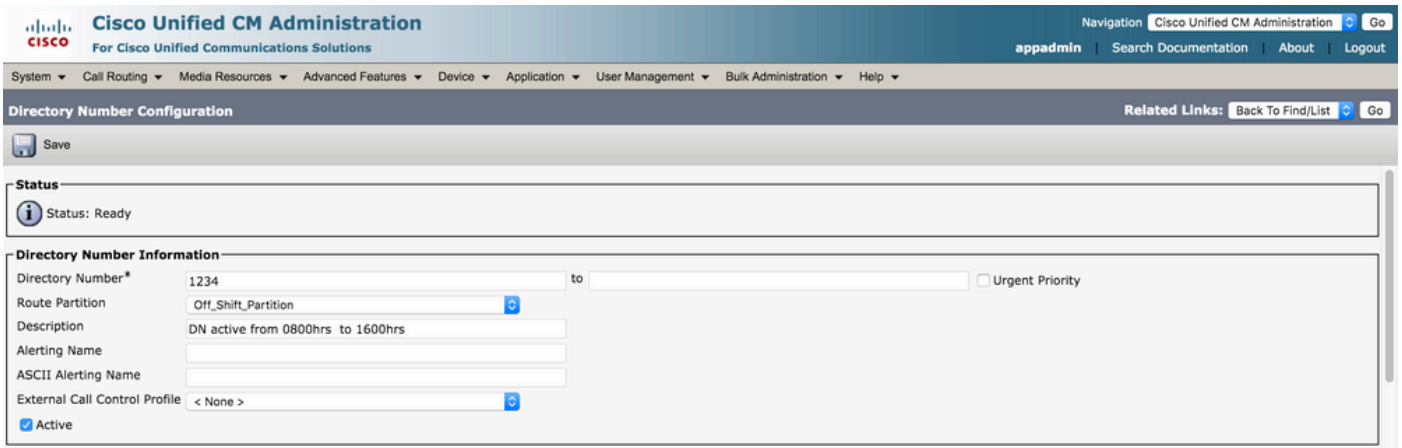
Save | Delete | Reset | Apply Config | Add New

* indicates required item.

2. 이 이미지에 표시된 대로 분할 영역 Off_Shift_Partition에 Off-Shift 시간 스케줄을 지정합니다.



5단계. 2개의 유사한 디렉토리 번호를 생성하고 하나는 On_Shift_ 파티션 파티션에, 다른 하나는 Off_Shift_ 파티션 파티션에 할당합니다



다음을 확인합니다.

0800-1600시간 동안 On_Shift_Partition의 DN 1234에 통화가 연결될 수 있으며, 이는 전화기의 DN이 될 수 있습니다. 다른 경우에는 통화가 Off_Shift_Partition의 DN 1234에 도달할 수 있습니다. 음성 메일을 가리키거나 변환 패턴을 통해 통화를 프론트 데스크 에이전트 번호로 가리킵니다.

문제 해결

현재 이 설정에 사용할 수 있는 특정 문제 해결 정보가 없습니다.

이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.