

Configurar o roteamento da hora do dia

Contents

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Informações de Apoio](#)

[Roteamento de hora do dia:Trabalhando](#)

[Configurar](#)

[Etapa 1. Crie um período para o intervalo de tempo de 800 horas a 400 horas Call On Shift](#)

[Etapa 2. Crie os dois períodos de folga](#)

[Etapa 3. Adicionar os Períodos de Tempo aos Agendamentos de Tempo](#)

[Etapa 4. Atribua os Cronogramas de Tempo às respectivas partições](#)

[Etapa 5. Crie 2 números de diretório semelhantes e atribua um à partição On Shift Partition e o outro à partição Off Shift Partition](#)

[Verificar](#)

[Troubleshooting](#)

Introdução

Este documento descreve o conceito e o funcionamento do roteamento Time of the Day junto com um exemplo de configuração.

Pré-requisitos

Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Roteamento básico de chamadas
- Espaço de pesquisa de chamada
- Partições

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas no Cisco Unified Communications Manager 11.0.1.21900-11.

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

Roteamento de Hora do Dia: Em Operação

Período: Define um período como 24 horas de um dia.

Este período de tempo pode ser repetido:

- Toda semana de um determinado dia para qualquer outro dia da semana. Por exemplo, de segunda a sexta.
- Todos os anos, de um determinado dia de um mês para outro dia do mesmo mês ou de um mês diferente. Por exemplo, de 1 de janeiro a 4 de fevereiro.

Cronograma de tempo:É uma coleção de um ou mais períodos de tempo.

Partição:Uma partição consiste em um agrupamento lógico de DN's (Directory Numbers, números de diretório) e padrões de rota com características de acessibilidade semelhantes. O cronograma consiste em um ou mais períodos atribuídos a uma partição. Ele define um intervalo de tempo quando a partição está logicamente ativa.

Cenário de caso de teste:

Existe uma linha direta número 1-800-111-123. As chamadas para esse número entre 800 horas e 1600 horas devem ser atendidas pelos agentes. Além desses intervalos, as chamadas devem ser enviadas para o Correio de voz. O truque aqui é ter dois números que são iguais, mas em partições diferentes.

1. 1-800-111-123 (número piloto de busca) na partição On-Shift.
2. 1-800-111-123 (DN simples com opção de CFA para correio de voz marcada) na partição Off-Shift.

Embora sejam os mesmos números, eles existem em duas partições diferentes das quais apenas uma partição está logicamente ativa em um determinado momento. Isso é decidido pelo cronograma atribuído a essas partições.

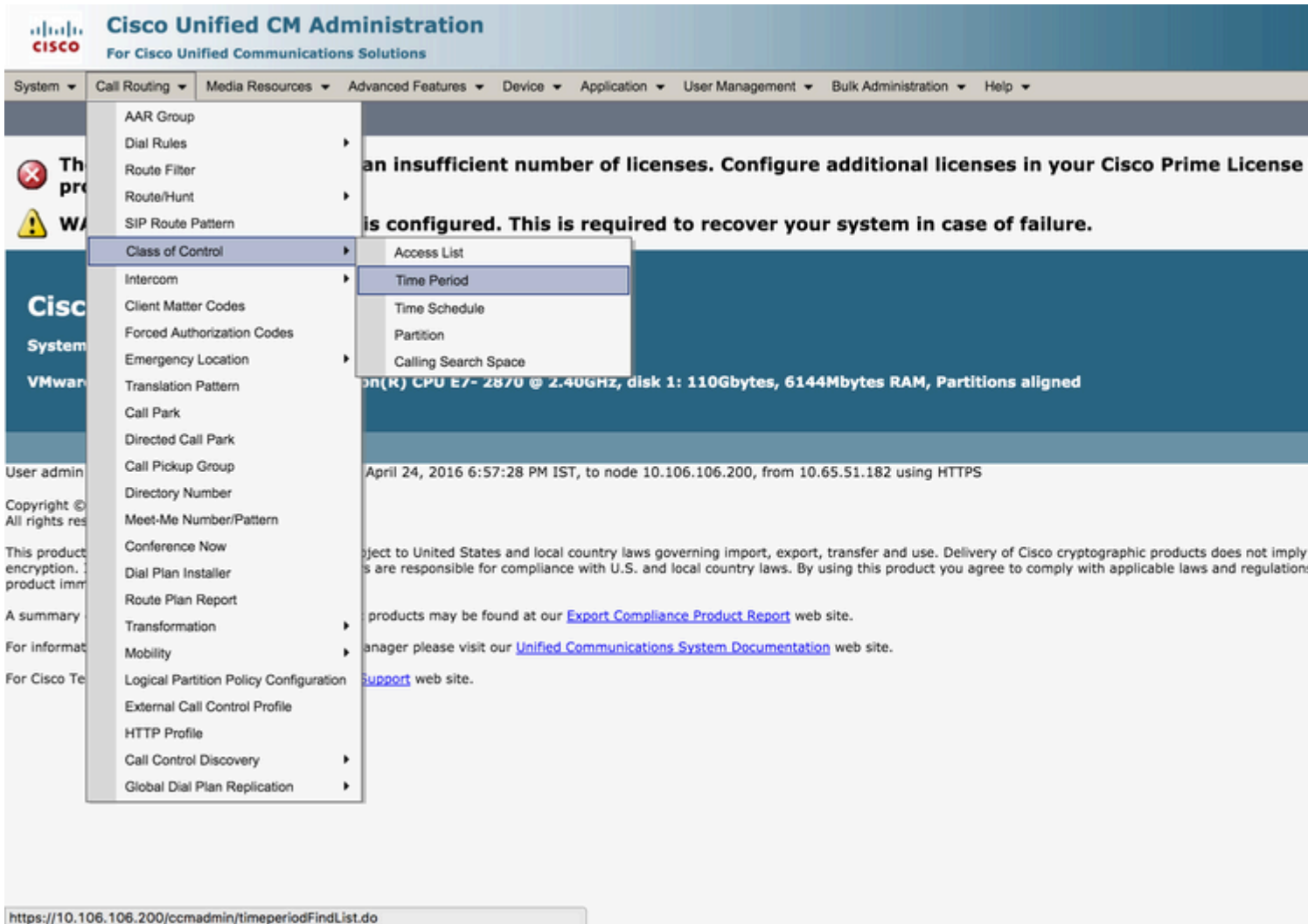
Quando o número da linha direta é chamado entre 800 horas e 1600 horas, a partição On-Shift está ativa e, portanto, 1-800-111-123 é um número piloto de busca. Para qualquer chamada feita fora desses intervalos, a partição Off-Shift está ativa e, portanto, as chamadas podem ser encaminhadas para um Correio de voz.

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 sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

Configurar

Etapa 1. Crie um período para o intervalo de tempo de 800 horas a 400 horas Call On_Shift

1. Na seção Unified CM Administration da página da Web, navegue para **Roteamento de chamadas > Classe de controle > Período de tempo**, como mostrado nesta imagem.



2. Clique em **Add New** e insira o intervalo de tempo para esse período. Neste caso, selecionamos 0800 - 1600 horas, de segunda a sexta-feira de cada semana e escolhemos **Save** como mostrado nesta imagem.



Time Period Configuration

Save

Status

Status: Ready

Time Period Information

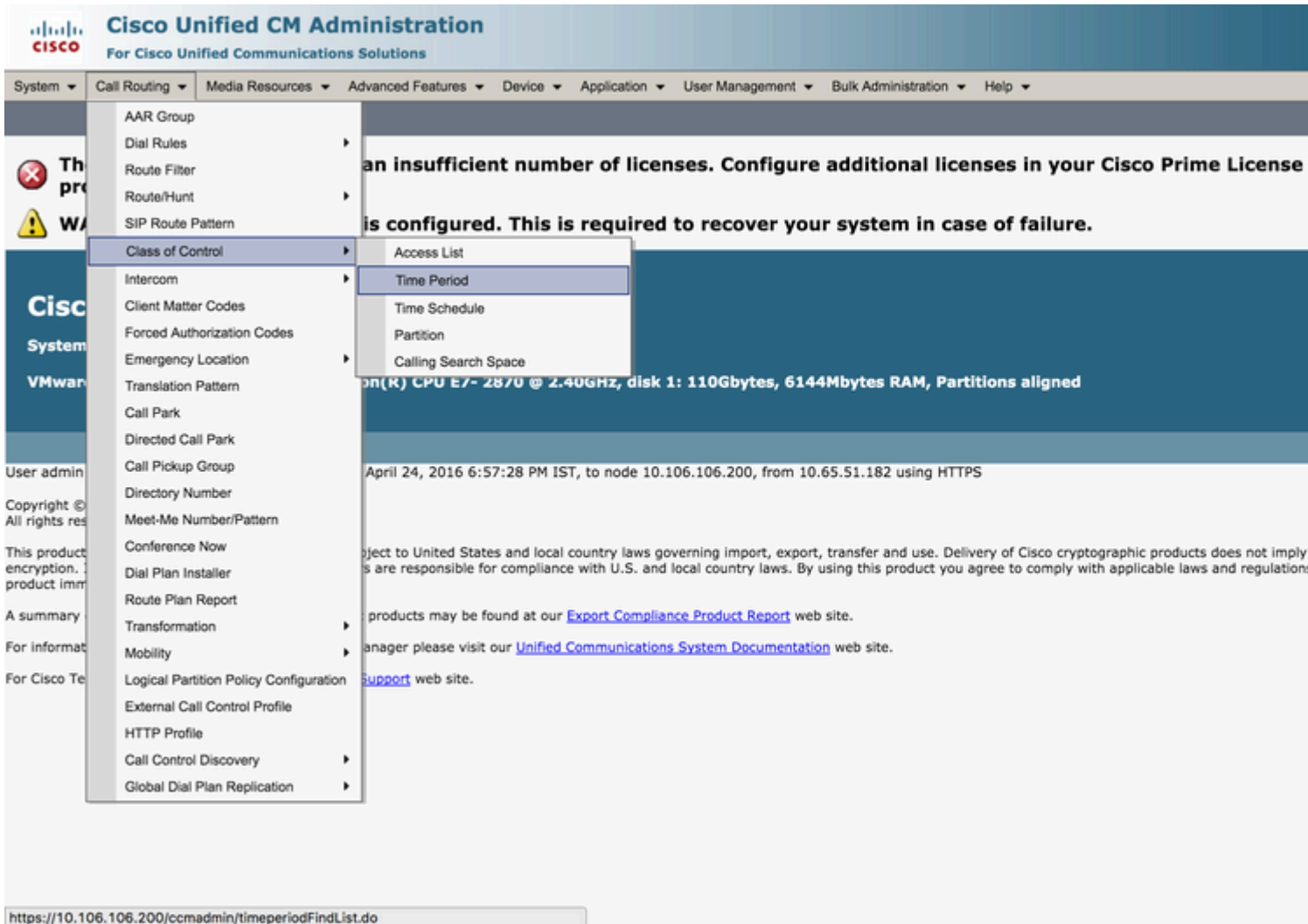
Name*	<input type="text" value="On_Shift"/>		
Description	<input type="text" value="On shift Time Period"/>		
Time Of Day Start*	<input type="text" value="08:00"/>		
Time of Day End*	<input type="text" value="16:00"/>		
Repeat Every	<input checked="" type="radio"/> Week from	<input type="text" value="Mon"/>	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.

Etapa 2. Criar os Dois Períodos de Tempo fora do Turno

Uma de 0000 horas até 0800 horas. O outro de 1600 horas até 2400 horas.

1. Na seção Unified CM Administration da página da Web, navegue para **Roteamento de chamadas > Classe de controle > Período de tempo** como mostrado nesta imagem.



2. Clique em **Adicionar Novo** e informe o intervalo de tempo para o período de **Tempo de Off Shift**. Nesse caso, você seleciona 0000 - 0800 horas, de segunda a sexta-feira de cada semana, e escolhe **Salvar** como mostrado nesta imagem.



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. Da mesma forma, crie outro período de 1600 horas até 2400 horas. Esse período de tempo é chamado Off_Shift_2 como mostrado nesta imagem.



Time Period Configuration



Status

Status: Ready

Time Period Information

Name*

Description

Time Of Day Start*

Time of Day End*

Repeat Every Week from through

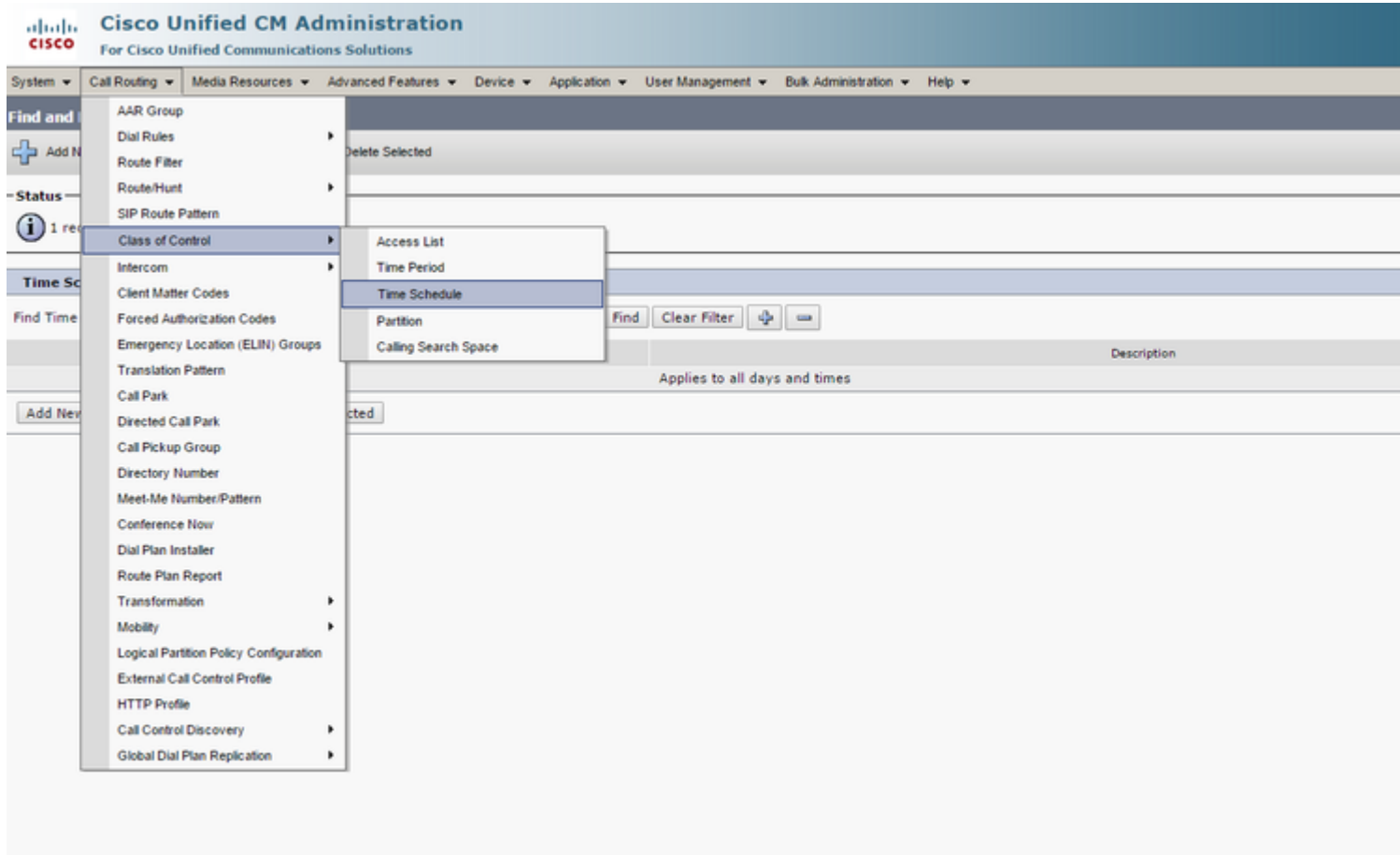
Year on until



*- indicates required item.

Etapa 3. Adicionar os Períodos de Tempo aos Agendamentos de Tempo

1. Na seção Unified CM Administration da página da Web, navegue para **Roteamento de chamadas > Classe de controle > Cronograma** conforme mostrado nesta imagem.



2. Clique em **Adicionar Novo** e crie uma nova Programação de Tempo em Turno como mostrado nesta imagem.



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. O período de tempo On_Shift é adicionado à programação conforme mostrado nesta imagem.

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. Da mesma forma, crie outra Programação de Tempo Off_Shift e adicione os dois períodos de tempo Off_Shift_1 e Off_shift_2 como mostrado nesta imagem.

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.






Etapa 4. Atribuir as Programações de Tempo às Respectivas Partições


1. Atribua a Programação de Tempo em Turno à partição On_Shift_Partition, conforme mostrado nesta imagem.

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. Atribua a Programação de Tempo Off-Shift à partição Off_Shift_Partition, conforme mostrado nesta imagem.

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.

Etapa 5. Crie 2 números de diretório semelhantes e atribua um à partição On_Shift_Partition e o outro à partição 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 'Cisco Unified CM Administration' are visible, along with the tagline 'For Cisco Unified Communications Solutions'. 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. The '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.

Verificar

Durante as 0800 -1600 horas, a chamada pode atingir o DN 1234 na On_Shift_Partition, que pode ser o DN de um telefone. Em outros momentos, a chamada pode atingir o DN 1234 na Off_Shift_Partition, que pode apontar para o Correio de voz ou para um Padrão de conversão para apontar a chamada para um número de agente do Front Desk.

Troubleshooting

Atualmente, não existem informações disponíveis específicas sobre Troubleshooting para esta configuração.

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.