

# Configuration du routage de l'heure du jour

## Table des matières

---

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Exigences](#)

[Composants utilisés](#)

[Informations générales](#)

[Heure de la journée Routage:En cours](#)

[Configurer](#)

[Étape 1. Créez une période pour l'intervalle de temps 0800 Hours to 0400 Hours Call On Shift](#)

[Étape 2. Créer les deux périodes de temps hors période de travail](#)

[Étape 3. Ajouter les périodes aux planifications de temps](#)

[Étape 4. Affecter les horaires aux partitions respectives](#)

[Étape 5. Créez deux numéros de répertoire similaires et attribuez-en un à la partition On Shift Partition et l'autre à la partition Off Shift Partition](#)

[Vérifier](#)

[Dépannage](#)

---

## Introduction

Ce document décrit le concept et le fonctionnement du routage selon l'heure du jour, ainsi qu'un exemple de configuration.

## Conditions préalables

### Exigences

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Routage des appels de base
- Espace de recherche d'appels
- Partitions

### Composants utilisés

Les informations contenues dans ce document sont basées sur Cisco Unified Communications Manager 11.0.1.21900-11.

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Si votre réseau est en ligne, assurez-vous de bien comprendre l'incidence possible des commandes.

# Informations générales

Heure du jour Routage : en cours

Time Period : définit un délai comme étant de 24 heures par jour.

Cette période peut être répétée :

- Chaque semaine, d'un jour donné à un autre jour de la semaine. Par exemple, du lundi au vendredi.
- Chaque année, d'un jour donné d'un mois à un autre jour du même mois ou d'un mois différent. Par exemple, du 1er janvier au 4 février.

Time Schedule : il s'agit d'un ensemble d'une ou plusieurs périodes.

Partition : une partition se compose d'un regroupement logique de numéros de répertoire (DN) et de modèles de routage présentant des caractéristiques d'accessibilité similaires. L'horaire comprend une ou plusieurs périodes de temps attribuées à une partition. Elle définit un laps de temps pendant lequel la partition est logiquement active.

Scénario de cas de test :

Il existe une ligne d'assistance téléphonique 1-800-111-123. Les agents doivent répondre aux appels destinés à ce numéro entre 8 h et 1 600 h. Au-delà de ces horaires, les appels doivent être envoyés à la messagerie vocale. L'astuce ici est d'avoir deux nombres qui sont identiques, mais dans des partitions différentes.

1. 1-800-111-123 (numéro pilote de recherche) dans la partition On-Shift.
2. 1-800-111-123 (DN simple avec option CFA vers messagerie vocale cochée) dans la partition Off-Shift.

Bien qu'il s'agisse des mêmes nombres, ils existent dans deux partitions différentes dont une seule est logiquement active à un moment donné. Cela est décidé par le calendrier attribué à ces partitions.

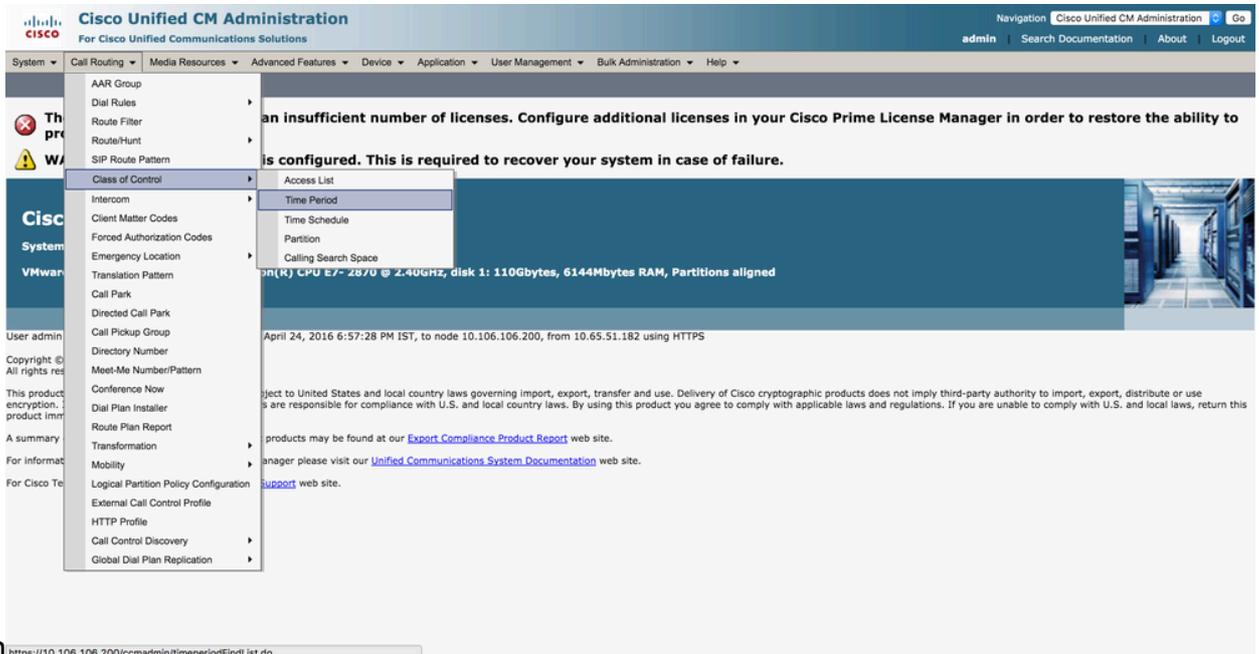
Lorsque le numéro de la ligne d'assistance est appelé entre 8 h et 1 600 heures, la partition On-Shift est active et donc le numéro 1-800-111-123 est un numéro pilote de recherche. Pour tous les appels passés en dehors de ces délais, la partition Off-Shift est active, et par conséquent les appels peuvent être transférés vers une messagerie vocale.

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

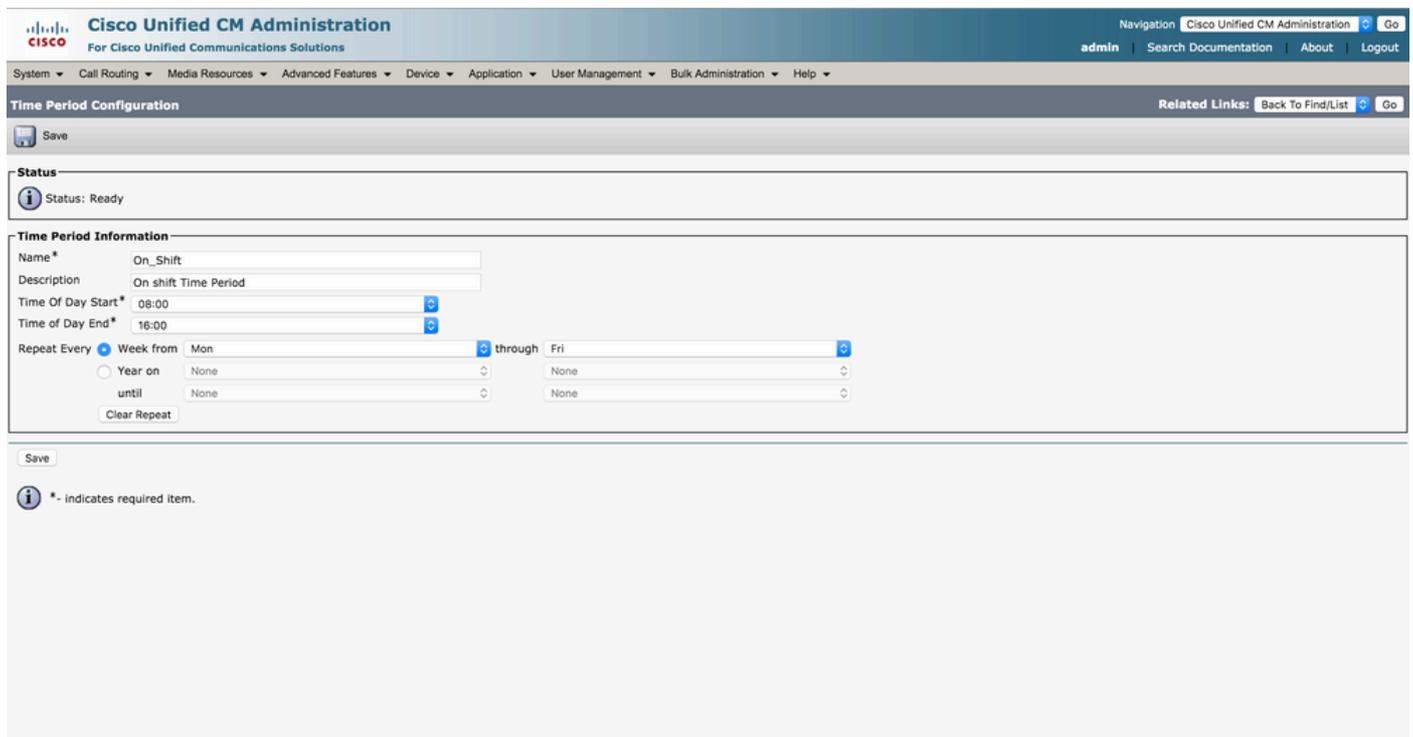
## Configurer

## Étape 1. Créez une période pour l'intervalle de temps 0800 Hours to 0400 Hours Call On\_Shift

1. Dans la section Administration d'Unified CM de la page Web, naviguez jusqu'à Routage d'appels > Classe de contrôle > Période, comme illustré dans cette image.



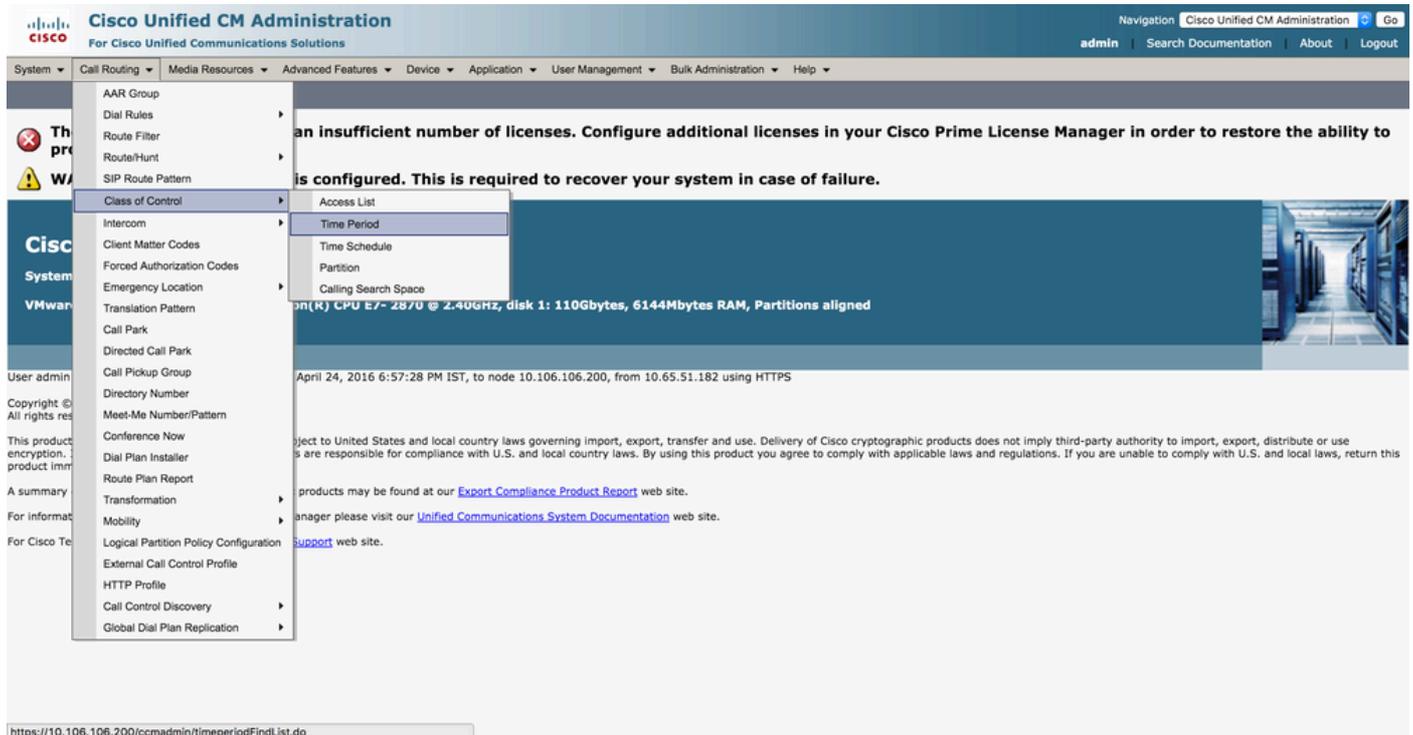
2. Cliquez sur Ajouter nouveau, et entrez la plage de temps pour cette période. Dans ce cas, nous sélectionnons 0800 - 1600 heures, du lundi au vendredi de chaque semaine et choisissons Save comme montré dans cette image.



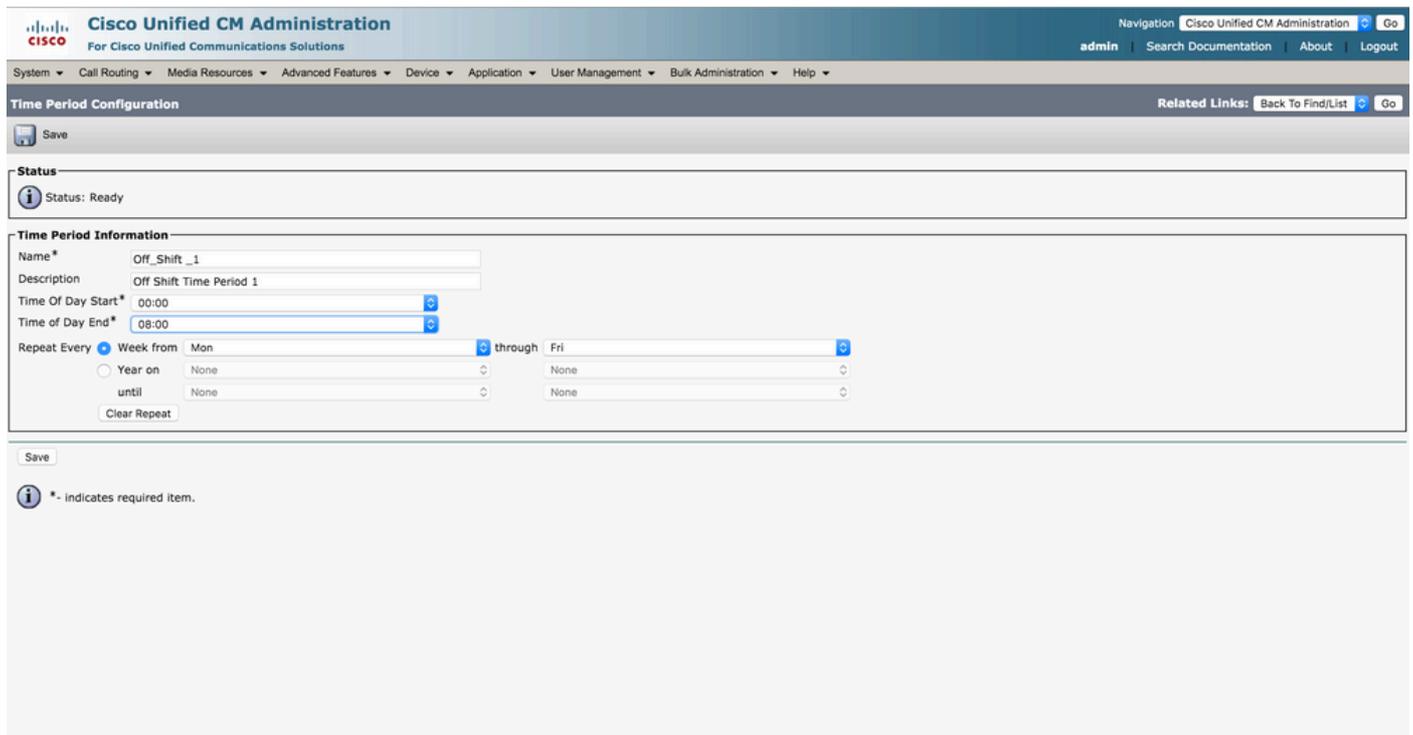
## Étape 2. Créer les deux périodes de temps hors période de travail

Un de 0000 heures à 0800 heures. L'autre de 1600 heures à 2400 heures.

1. Dans la section Administration d'Unified CM de la page Web, naviguez jusqu'à Routage des appels > Classe de contrôle > Période comme indiqué dans cette image.



2. Cliquez sur Ajouter nouveau, et entrez la plage de temps pour la période de période de décalage. Dans ce cas, vous sélectionnez 0000 - 0800 heures, du lundi au vendredi de chaque semaine, et choisissez Enregistrer comme illustré dans cette image.



3. De même, créez une autre période de 1600 heures à 2400 heures. Cette période est appelée

Off\_Shift\_2, comme le montre cette image.

The screenshot displays the 'Time Period Configuration' page in Cisco Unified CM Administration. The page is titled 'Time Period Configuration' and includes a 'Save' button at the top left. Below the title bar, there is a 'Status' section indicating 'Status: Ready'. The main configuration area is titled 'Time Period Information' and contains the following fields:

- Name\*: Off\_Shift\_2
- Description: Off Shift Time Period 2
- Time of Day Start\*: 16:00
- Time of Day End\*: 24:00
- Repeat Every:  Week from Mon through Fri
- Year on: None
- until: None
- Clear Repeat

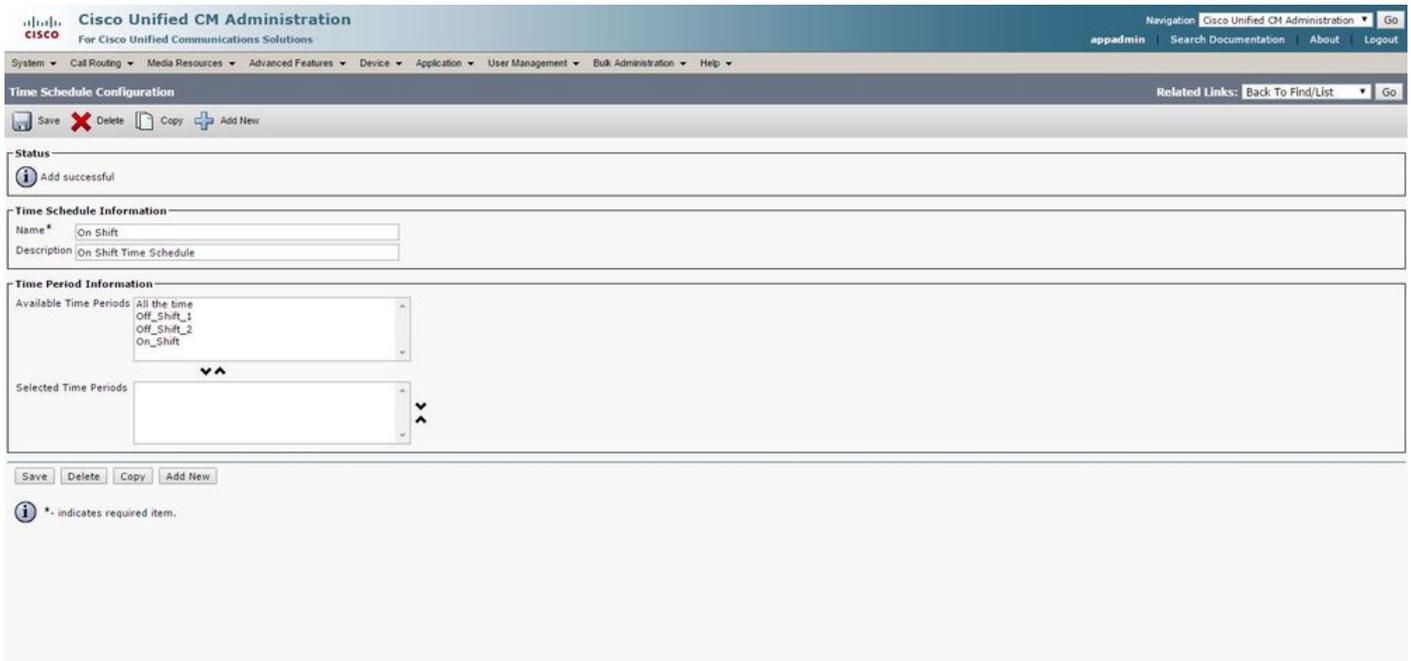
At the bottom of the configuration area, there is another 'Save' button and an information icon with the text '\* - indicates required item.'

### Étape 3. Ajouter les périodes aux planifications de temps

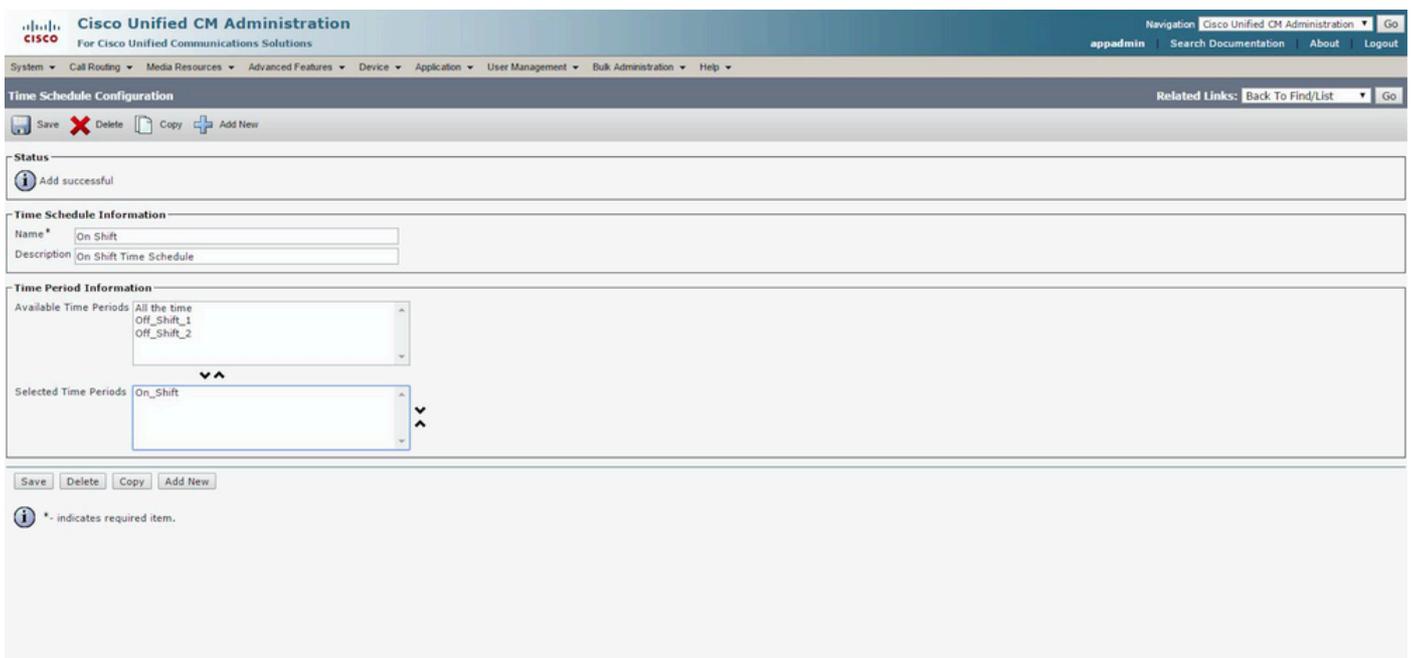
1. Dans la section Administration Unified CM de la page Web, accédez à Routage des appels > Classe de contrôle > Horaire, comme illustré dans cette image.

The screenshot shows the Cisco Unified CM Administration interface with a navigation menu open. The user is logged in as 'appadmin'. The navigation path is: System > Call Routing > Media Resources > Advanced Features > Device > Application > User Management > Bulk Administration > Help. The 'Find and Add New' menu is open, and the 'Time Schedule' option is highlighted. Other options in the menu include AAR Group, Dial Rules, Route Filter, Route Hunt, SIP Route Pattern, Class of Control, Intercom, Client Matter Codes, Forced Authorization Codes, Emergency Location (ELIN) Groups, Translation Pattern, Call Park, Directed Call Park, 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, and Global Dial Plan Replication.

2. Cliquez sur Add New, et créez une nouvelle programmation de l'heure On-Shift comme indiqué dans cette image.



3. La période On\_Shift est ajoutée à la planification horaire comme indiqué dans cette image.



4. De même, créez un autre horaire Off\_Shift et ajoutez les deux périodes Off\_Shift\_1 et Off\_shift\_2 comme indiqué dans cette image.

**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.

## Étape 4. Affecter les horaires aux partitions respectives

1. Affectez la programmation de l'heure sur la partition On\_Shift\_Partition comme indiqué dans cette image.

**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. Affectez la programmation de temps de décalage à la partition Off\_Shift\_Partition comme indiqué dans cette image.

**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**  
Update successful

**Partition Information**  
Name\* Off\_Shift\_Partition  
Description Off\_Shift\_Partition  
Time Schedule Off Shift  
Time Zone  
 Originating Device  
 Specific Time Zone (GMT) Etc/GMT

Save Delete Reset Apply Config Add New

\* indicates required item.

Étape 5. Créez deux numéros de répertoire similaires et attribuez-en un à la partition On\_Shift\_Partition et l'autre à la partition Off\_Shift\_Partition

**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

**Directory Number Configuration** Related Links: Back To Find/List Go

Save

**Status**  
Status: Ready

**Directory Number Information**  
Directory Number\* 1234 to   Urgent Priority  
Route Partition Off\_Shift\_Partition  
Description DN active from 0800hrs to 1600hrs  
Alerting Name  
ASCII Alerting Name  
External Call Control Profile < None >  
 Active

## Vérifier

Pendant 8 h -1 600 heures, l'appel peut atteindre le numéro de répertoire 1234 dans la partition On\_Shift\_Partition, qui peut être le numéro de répertoire d'un téléphone. À d'autres moments, l'appel peut atteindre le numéro de répertoire 1234 dans la partition Off\_Shift\_Partition, qui peut pointer vers la messagerie vocale, ou un modèle de traduction pour pointer l'appel vers un numéro d'agent de réception.

## Dépannage

Il n'existe actuellement aucune information de dépannage spécifique pour cette configuration.

À propos de cette traduction

Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.