# 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 DNs (Diretory 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.

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 👻						
le la		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						
		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. 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.

cisco Fo	isco Uni	fied CM Ad	Iministration					
System - Call	Routing - N	ledia Resources 👻	Advanced Features 👻	Device - Application -	User Management	Bulk Administration	Help 👻	
Time Period C	Configuration	1						
Save								
- Status								
Status: R	eady							
Time Period I	Information -							
Name*	On_Shi	ft						
Description	On shift	On shift Time Period						
Time Of Day S	tart* 08:00			0				
Time of Day Er	nd* 16:00							
Repeat Every	<ul> <li>Week from</li> </ul>	Mon		C through	Fri			
	Year on	None		0	None		0	
	Clear Reneat	None		~	None		v	
Save								
	tor required it							
	tes required it	em.						

### 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.

cisco	C Fe	Cisco Unified CM Ad	m	inistration Solutions							
System +	Cal	Routing - Media Resources -	A	dvanced Features 👻 Device 👻 Application 👻 User Management 👻 Bulk Administration 👻 Help 👻							
		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	•	Access List							
		Intercom	•	Time Period							
Cisc		Client Matter Codes	- [	Time Schedule							
C		Forced Authorization 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 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							
Convright @		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 de							
encryption. 1		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							
		Route Plan Report									
A summary		Transformation	٠	products may be round at our Export Compliance Product Report web site.							
For informat		Mobility	٠	anager please visit our <u>Unified Communications System Documentation</u> web site.							
For Cisco Te		Logical Partition Policy Configuration	on	Support 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/timeperiodFind	List	do							

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.

ahaha	Cisc	o Uni	ified CM Ad	ministration						
cisco	For Cis	co Unifi	ed Communication	ns Solutions						
System +	Call Routin	ng 👻 1	Media Resources 👻	Advanced Features 👻	Device 👻	Application -	User Management 👻	Bulk Administration 👻	Help 👻	
Time Peri	od Config	guratio	n							
Save										
- Status										
(i) Statu	ıs: Ready									
Time Peri	iod Infor	mation	-							
Name*		Off_Sh	ift _1							
Descriptio	n	Off Shi	ift Time Period 1							
Time Of D	ay Start*	00:00			0					
Time of D	ay End*	08:00			0					
Repeat Ev	ery 💿 W	eek fror	Mon			ᅌ through	Fri		0	
	Ye	ear on	None			0	None		0	
	ur	ntil	None			0	None		0	
	Clea	r Repeat								
(1)										
Save										
(i) *- in	dicates re	auired i	tem.							
•		quireur								

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.

cisco	Cisco I	Unified	ied CM Ad	ministration							
System - C	Call Routing	• Me	dia Resources 👻	Advanced Features +	Device -	Application 👻	User Management 👻	Bulk Administration	<ul> <li>Help</li> </ul>		
Time Period	d Configur	ation									
Save											
Status i Status:	Ready										
Time Perio	d Informat	ion —								 	
Name*	Of	f_Shift	_2								
Description	Of	f Shift	Time Period 2								
Time Of Day	/ Start* 16	:00									
Decest Form	end 2	1:00	(Mar		<u> </u>	D through	21				
Repeat Ever	y 💽 week	nom	None			o through	None		×		
	until	011	None			0	None				
	Clear Re	peat									
Save	icates requi	red iter	m.								

### 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.

cisco	Cisco Unified CM Adm For Cisco Unified Communications	inistration Solutions
System +	Call Routing - Media Resources - Ad	vanced Features 💌 Device 💌 Application 👻 User Management 💌 Bulk Administration 💌 Help 💌
Find and I	AAR Group	
👍 Add N	Dial Rules  Route Filter	Delete Selected
- Status -	Route/Hunt +	
(i)	SIP Route Pattern	
U Tree	Class of Control	Access List
Time Sc	Intercom •	Time Period
Time Sc	Client Matter Codes	Time Schedule
Find Time	Forced Authorization Codes	Partition Find Clear Filter 🜵 🚥
	Emergency Location (ELIN) Groups	Calling Search Space Description
	Translation Pattern	Applies to all days and times
Add New	Call Park	and
Add Her	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	
	Global Dial Plan Replication	

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

cisco For Ci	co Unified CM Administration sco Unified Communications Solutions	
System - Call Rout	ing • Media Resources • Advanced Features • Device •	Application • User Management • Bulk Administration • Help •
Time Schedule Co	nfiguration	
🕞 Save 🗶 De	lete [ Copy 🔐 Add New	
Status		
(i) Add successfu	ıl	
Time Schedule Ir	formation	
Name* On Sh	ift	
Description On Sh	ift Time Schedule	
Time Period Info	rmation	
Available Time Per	iods All the time Off_Shift_1 Off_Shift_2 On_Shift	τ τ
	**	
Selected Time Periods	iods	×
Save Delete	Copy Add New	
(i) *- indicates r	equired item.	

3. O período de tempo On\_Shift é adicionado à programação conforme mostrado nesta imagem.

cisco	Cisco I	Unified CM A	dministration							
System +	Call Routing .	Media Resources +	Advanced Features +	Device +	Application +	User Management 👻	Bulk Administration +	Help 👻		
Time Sch	edule Config	uration								
Save	X Delete	Copy 🕂 Add	New							
- Status -										
(i) Add	successful									
Time Scl	hedule Inform	mation								
Name*	On Shift									
Descriptio	on On Shift Ti	me Schedule								
Time Per	riod Informa	tion								
Available	Time Periods	All the time Off_Shift_1 Off_Shift_2		Ĵ						
100000		**								
Selected	Time Periods	On_Shift		÷	×					
Save	Delete Co	red 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	Cisco I	Unified CM Administration	on						
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 -									
(i) Upda	te successful								
Time Sch	edule Inform	mation							 
Name*	Off Shift								
Descriptio	n Off Shift Ti	me Schedule							
Time Peri	iod Informa	tion							
Available 1	Time Periods	All the time On_Shift	* *						
		**							
Selected 1	fime Periods	Off_Shift_1 Off_Shift_2	*	ž					
Save	Delete Co	Add New							
(i) *- in	dicates requi	red 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	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	onfiguration
Save	🗙 Delete 🎦 Reset 🥒 Apply Config ఛ Add New
Status -	s: Ready
Partition I	Information
Name*	On_Shift_Partition
Description	On_Shift_Partition
Time Sche	dule On Shift 🔹
Time Zone	Originating Device
	Specific Time Zone (GMT) Etc/GMT
Save	Delete Reset Apply Config Add New
(i) *- inc	dicates required item.

2. Atribua a Programação de Tempo Off-Shift à partição Off\_Shift\_Partition, conforme mostrado nesta imagem.

cisco Fe	Sisco Unified CM Administration	
System - Call	Routing • Media Resources • Advanced Features • Device •	Application • User Management • Bulk Administration • Help •
Partition Conf	liguration	
🕞 Save 🗙	Delete 🎦 Reset 🥒 Apply Config 🖓 Add New	
Status Update su	uccessful	
Partition Info	ormation	
Name*	Off_Shift_Partition	1
Description	Off_Shift_Partition	Ĵ
Time Schedule	Off Shift	
Time Zone	Originating Device *	
	Specific Time Zone (GMT) Etc/GMT	•
Save Dele	ete Reset Apply Config Add New	

### 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 Unit	ified CM Administration					арр					
System - Call Routing -	Media Resources 👻 Advanced Features 👻	Device -	Application -	User Management 👻	Bulk Administration 👻	Help 👻					
Directory Number Config	guration										
Save											
Status											
i Status: Ready	i Status: Ready										
Directory Number Inform	nation										
Directory Number*	1234		to			Urgent f					
Route Partition	Off_Shift_Partition		0								
Description	DN active from 0800hrs to 1600hrs										
Alerting Name											
ASCII Alerting Name											
External Call Control Profile	<pre>&lt; None &gt;</pre>		0								
Active											
L											

Cisco Unificación Cisco Unific	ified CM Administration						арр
System - Call Routing - I	Media Resources + Advanced Features +	Device - Appl	ication 👻	User Management 👻	Bulk Administration $\bullet$	Help 👻	
Directory Number Configuration							
Save							
- Status							
Status: Ready							
Directory Number Information							
Directory Number*	1234		to				Urgent P
Route Partition	On_Shift_Partition	0					
Description	DN active from 0800hrs to 1600hrs						
Alerting Name							
ASCII Alerting Name							
External Call Control Profile	< None >	٥					
Active							

## 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.