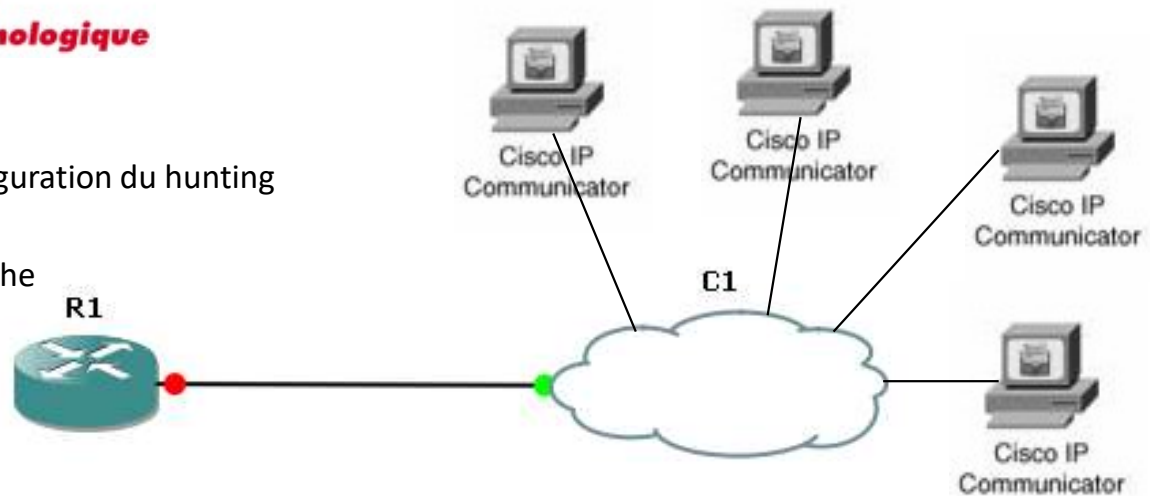


## Labo 11 – Configuration du hunting

### Labo de recherche



**Ce laboratoire implique une recherche personnelle pour la configuration du routeur de la part des étudiants**

Matériel requis pour le Labo :

- 1 Laptop
- 1 serveur CCME sur GNS3
- 1 Téléphone IP Cisco (modèle au choix)
- 1 Alimentation électrique
- 4 Softphone IP-Blue version multilab
- Câblage au besoin (si sur matériel physique)

À partir de GNS3 préparez la topologie suivante. Le nuage doit être configuré avec votre carte réseau de votre PC.

L'adresse réseau utilisée pour le réseau Voix est 10.1.10.0 /24. L'interface Ethernet du routeur 3745 sera configuré avec la première adresse hôte du réseau voix. Votre interface de votre PC se verra assigner la deuxième adresse hôte de votre réseau Voix.

Voici le cahier charge que vous devrez respecter comme administrateur du réseau de téléphonie IP de l'entreprise SYGMA :

1- Vous devez implanter un centre d'appel pour l'équipe de support technique de l'entreprise Sygma. Le centre d'appels compte 3 techniciens et un patron . Pour débiter le travail, il est préférable de configurer d'abord les téléphones.

## Labo 11 – Configuration du hunting et hunt-group

2- Les téléphones des techniciens ont tous deux numéros représentés par téléphone. Ces numéros sont dans la plage d'extension 3001 à 3006. Les deux numéros sont indépendants l'un de l'autre.

Le directeur de l'équipe technique a un téléphone multiligne avec trois lignes 3311, 3322, 3333 représentés également.

Complétez la configuration du téléphone.

3- Une fois la configuration des téléphones complétée, vous pouvez configurer le centre d'appels via une fonction de hunting ou hunt-group. Le numéro qui sera utilisé (pilote) pour rejoindre le centre d'appel sera 6666. Seul les premiers DNS des téléphones IP des techniciens sont associés au groupe de hunting. Le débordement cependant pourra se faire au 3333 comme destination finale si tous les techniciens du centre d'appels sont occupés.

Le travail que votre patron vous donne constitue un défi puisque cette option n'a pas été couverte dans votre formation. Cependant vous souhaitez être à la hauteur des attentes de l'entreprise puisque vous en êtes à votre première semaine de travail... ;-)

4- Afin d'assurer un meilleur équilibre de la charge de travail entre les techniciens, les appels entrants doivent être acheminés de façon automatisée à partir du 6666 vers les techniciens qui sont en attente depuis le plus longtemps.

5- Quelles sont les commandes nécessaires à la configuration de l'option de recherche de ligne en mode ligne de commande ?

---

---

---

---

---

6- Assurez-vous de sauvegarder votre configuration sur un serveur TFTP de votre choix. À noter que le serveur TFTP de SolarWinds est disponible dans TEAM pour le cours sous Fichiers > Supports de cours > Matériel Téléphonie IP