

# CUCM のネイティブ コール キューイング機能の設定

## 内容

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[背景説明](#)

[設定](#)

[確認](#)

[キューステータスソフトキー](#)

[Serviceabilityカウンタ](#)

[トラブルシューティング](#)

## 概要

このドキュメントでは、Cisco Unified Communications Manager ( CUCM ) のネイティブ コール キューイング機能を設定する方法について説明します。

## 前提条件

### 要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- CUCM 9以降のバージョン
- 基本的なコールハント機能

### 使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、CUCM 11.X 以降のバージョンに基づくものです。

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期 ( デフォルト ) 設定の状態から起動しています。対象のネットワークが実稼働中である場合には、どのようなコマンドについても、その潜在的な影響について確実に理解しておく必要があります。

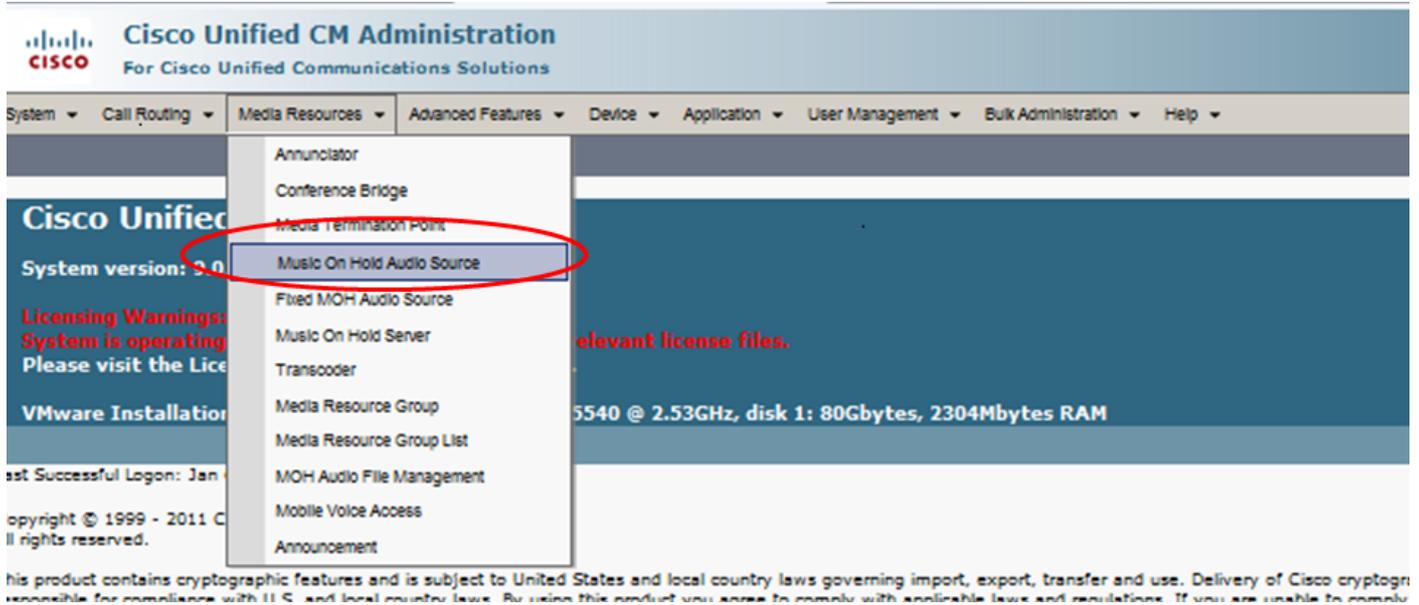
## 背景説明

CUCMでは、多くの場合、ハントパイロットのコール数が、ハントメンバーが一度に処理できる数を超えています。CUCMのネイティブコールキューイング機能では、ハントパイロットの発信者がエージェントが対応可能になるまで待つ間、発信者をキューに入れておくことができます。

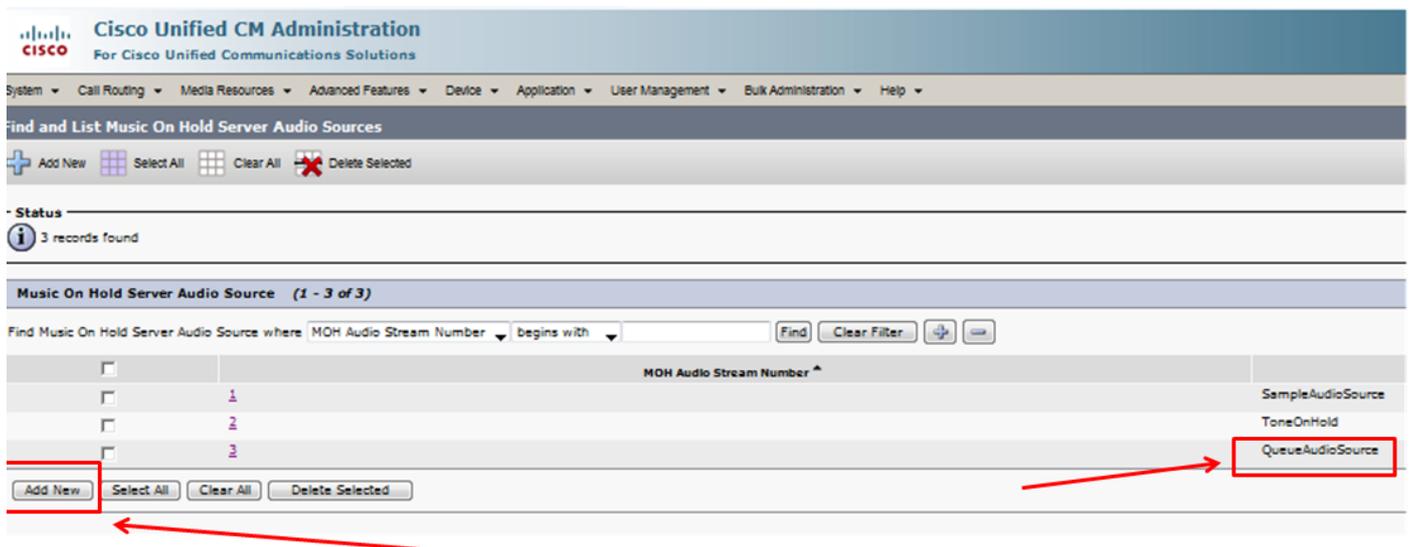
注：ネイティブコールキューイング機能により、ハントパイロットごとに最大100人の発信者をキューに入れることができます。

## 設定

ステップ1:図に示すように、[Media resources] > [Music on Hold Source Page] に移動します。



ステップ2:図に示すように、新しいオーディオソースを作成します。



ステップ3:マルチキャストを目的の設定に設定し、図に示すようにアナウンスメントパラメータを設定します。

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

### Music On Hold Audio Source Configuration

Save  Delete  Add New  Upload File

**Status**  
*i* Status: Ready

**Music On Hold Server Audio Source Information**  
 MOH Audio Stream Number\* 3  
 MOH Audio Source File SampleAudioSource ▾  
 MOH Audio Source Name\* QueueAudioSource  
 Allow Multi-casting

**MOH Audio Source File Status**  
 InputFileName: SampleAudioSource  
 ErrorCode: 0  
 ErrorText: Translation Complete  
 DurationSeconds: 338  
 DiskSpaceKB: 8092  
 LowDateTime: 1130860118  
 HighDateTime: 0  
 OutputFileList:  
 SampleAudioSource.ulaw.wav  
 SampleAudioSource.slaw.wav  
 SampleAudioSource.g729.wav

**Announcement Settings**  
 Initial Announcement Welcome Greeting Sample [View Details](#)  
 Initial Announcement Played\* Always ▾  
 Periodic Announcement Wait In Queue Sample [View Details](#)  
 Periodic Announcement Interval\* 88 (10 - 300 seconds)  
 Locale Announcement\* English United States ▾

ステップ4:図に示すように、[Initial Announcement]を選択します。

**Announcement Settings**

Initial Announcement **Welcome Greeting Sample** [View Details](#)  
 Initial Announcement Played\* Always ▾  
 Periodic Announcement Wait In Queue Sample [View Details](#)  
 Periodic Announcement Interval\* 30 (10 - 300 seconds)  
 Locale Announcement\* English United States ▾

ステップ5:図に示すように、[Periodic Announcement]を選択します。

**Announcement Settings**

Initial Announcement Welcome Greeting Sample [View Details](#)  
 Initial Announcement Played\* Always ▾  
**Periodic Announcement Wait In Queue Sample** [View Details](#)  
 Periodic Announcement Interval\* 30 (10 - 300 seconds)  
 Locale Announcement\* English United States ▾

ステップ6:図に示すように、定期的なアナウンス間隔 (デフォルトは30秒) を選択します。

Announcement Settings	
Initial Announcement	Welcome Greeting Sample <a href="#">View Details</a>
Initial Announcement Played*	Only for queued calls
Periodic Announcement	Wait In Queue Sample <a href="#">View Details</a>
Periodic Announcement Interval*	30 (10 - 300 seconds)
Locale Announcement*	English United States

手順 7：図に示すように、アナウンスのロケールを選択します。

Announcement Settings	
Initial Announcement	Welcome Greeting Sample <a href="#">View Details</a>
Initial Announcement Played*	Only for queued calls
Periodic Announcement	Wait In Queue Sample <a href="#">View Details</a>
Periodic Announcement Interval*	30 (10 - 300 seconds)
Locale Announcement*	English United States

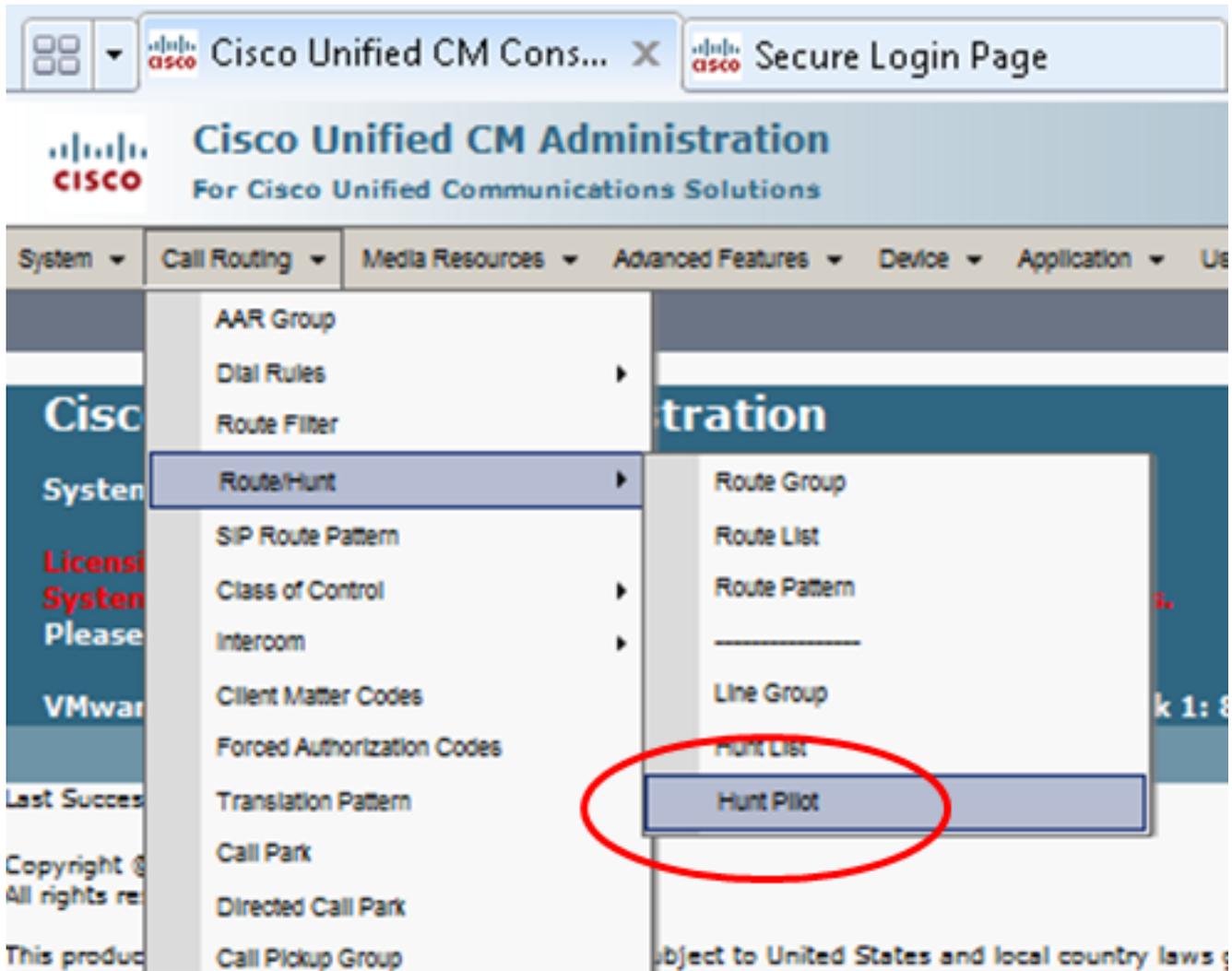
発信側がキューに入っている間、そのハントパイロットのネットワークMOH設定に応じて、発信者は保留音(MOH)処理を受けます。最初に最初のアナウンスを再生してからハントパイロットにコールを提供するオプション([保留音(Music on Hold)]オーディオソースページとフィールドは[最初のアナウンスの再生(Initial announcement played)])があります。どのエージェントもコールに応答しない場合、発信者を保留（キューに入れる）にし、提供が成功すると、アナウンス（定期的に提供）と保留音を繰り返します。

Announcement Settings for Held and Hunt Pilot Calls	
Initial Announcement	Welcome Greeting Sample <a href="#">View Details</a>
Initial Announcement for queuing-enabled Hunt Pilot calls*	Play announcement before routing to Hunt Member
Periodic Announcement	Wait In Queue Sample <a href="#">View Details</a>
Periodic Announcement Interval*	30 (10 - 300 seconds)
Locale Announcement*	English, United States

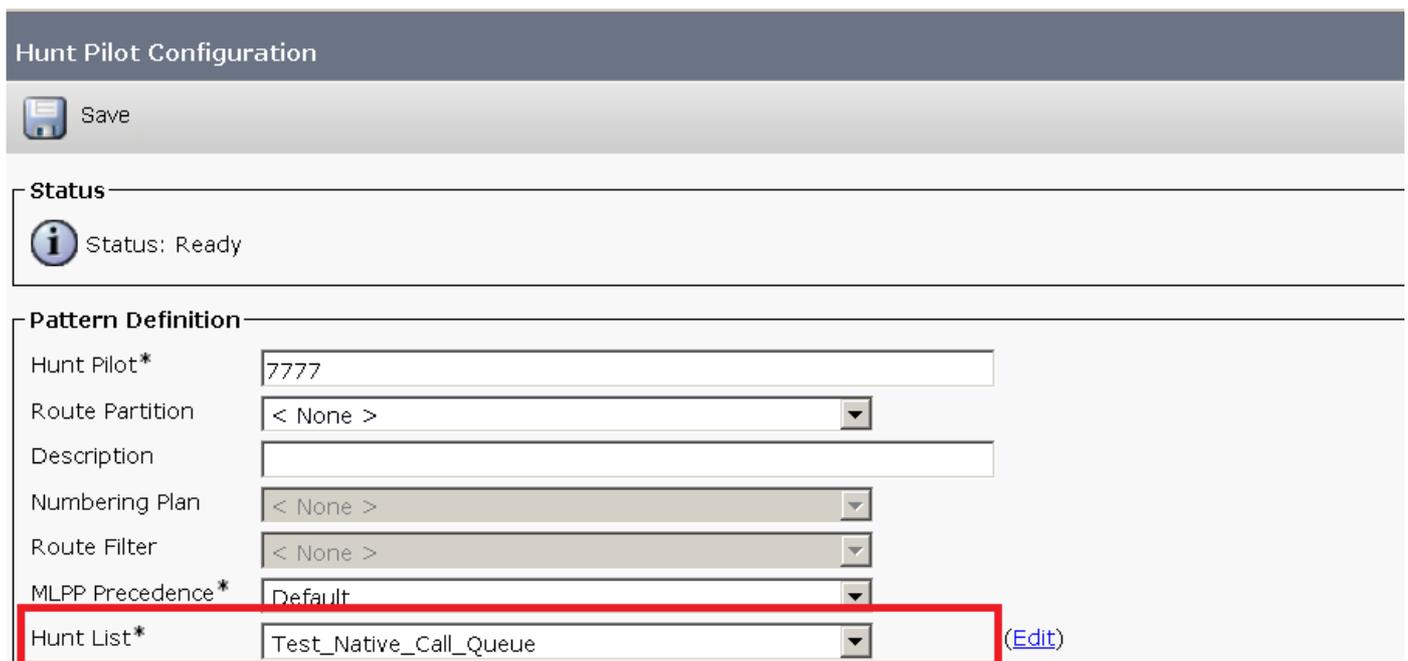
2つ目のオプションは、まずハントパイロットの電話番号(DN)にコールを発信し、コールに応答がない場合は発信者を保留（キュー内）にし、成功した場合は初期アナウンス、繰り返されるアナウンス（定期的に提供）、および保留音を提供することです。

Announcement Settings for Held and Hunt Pilot Calls	
Initial Announcement	Welcome Greeting Sample <a href="#">View Details</a>
Initial Announcement for queuing-enabled Hunt Pilot calls*	Play announcement if call is queued
Periodic Announcement	Wait In Queue Sample <a href="#">View Details</a>
Periodic Announcement Interval*	30 (10 - 300 seconds)
Locale Announcement*	English, United States

ステップ8:図に示すように、[Configuration]ページで、[Call Routing] > [Route/Hunt] > [Hunt Pilot]に移動します。



ステップ9:図に示すように、ハントリストを定義して選択する必要があります。



ステップ10 : 図に示すように、[Hunt Pilot]ページで[Queue Calls] を選択し、このハントパイロットのキューイングを有効にします。

Queue Calls

Network Hold MOH Source & Announcements QueueAudioSource [View Details](#)

Maximum Number of Callers Allowed in Queue\* 32 (1-100)

When Queue is full:

Disconnect the call

Route the call to this destination

Full Queue Calling Search Space < None >

Maximum Wait Time in Queue\* 900 (10 - 3600 seconds)

When maximum wait time is met:

Disconnect the call

Route the call to this destination

Maximum Wait Time Calling Search Space < None >

When no hunt members are logged in or registered:

Disconnect the call

Route the call to this destination

No hunt members logged in or registered Calling Search Space < None >

各ハントパイロットのキュー内の同時発信者の最大数は、1 ~ 100 ( デフォルトは32 ) で設定できます

各ハントパイロットのキューの最大待機時間は、0 ~ 3600 ( デフォルトは900 ) の範囲で設定できます

ハントパイロットごとに、次の場合に発信者を設定可能なセカンダリ宛先にルーティングできます。

- 最大キュー待ち時間が満たされています
- 最大キュー容量に達しました
- エージェントがログインまたは登録されていない

ステップ11:図に示すように、MOHおよびアナウンスのオーディオソースを選択します。

Queue Calls

**Network Hold MOH Source & Announcements** QueueAudioSource [View Details](#)

Maximum Number of Callers Allowed in Queue\* 32 (1-100)

When Queue is full:

- Disconnect the call
- Route the call to this destination

Full Queue Calling Search Space < None >

Maximum Wait Time in Queue\* 900 (10 - 3600 seconds)

When maximum wait time is met:

- Disconnect the call
- Route the call to this destination

Maximum Wait Time Calling Search Space < None >

When no hunt members are logged in or registered:

- Disconnect the call
- Route the call to this destination

No hunt members logged in or registered Calling Search Space < None >

ステップ12:図に示すように、発信者の最大数と最大キュー待機時間を設定します。

Queue Calls

Network Hold MOH Source & Announcements QueueAudioSource [View Details](#)

**Maximum Number of Callers Allowed in Queue\*** 32 (1-100) **Default=32**

When Queue is full:

- Disconnect the call
- Route the call to this destination

Full Queue Calling Search Space < None >

**Maximum Wait Time in Queue\*** 900 (10 - 3600 seconds) **Default=900**

When maximum wait time is met:

- Disconnect the call
- Route the call to this destination

Maximum Wait Time Calling Search Space < None >

When no hunt members are logged in or registered:

- Disconnect the call
- Route the call to this destination

No hunt members logged in or registered Calling Search Space < None >

ステップ13 : 最後に、図に示すように、必要に応じてセカンダリルーティングを設定します。

Queue Calls

Network Hold MOH Source & Announcements  [View Details](#)

Maximum Number of Callers Allowed in Queue\*  (1-100)

When Queue is full:

Disconnect the call

Route the call to this destination

Full Queue Calling Search Space

Maximum Wait Time in Queue\*  (10 - 3600 seconds)

When maximum wait time is met:

Disconnect the call

Route the call to this destination

Maximum Wait Time Calling Search Space

When no hunt members are logged in or registered:

Disconnect the call

Route the call to this destination

No hunt members logged in or registered Calling Search Space

## 確認

### キューステータスソフトキー

電話機の任意の回線でキューステータスオプションが設定されている新しい電話ボタンテンプレートを設定できます。図に示すように、対応する電話機に電話ボタンテンプレートを適用する必要があります。

Phone Button Template Configuration

**Status**

 Update successful

**Phone Button Template Information**

Button Template Name \*

**Button Information**

Button	Feature
1	Line **
2	<input type="text" value="Hunt Group Logout"/>
3	<input type="text" value="Queue Status"/>

電話ボタンテンプレートが電話機に割り当てられると、次の図に示すように、回線にキューステータスが表示されます。

21:37 01/18/12

115019

Subscriber 2 

Hunt Group 

Queue Status 

Your current options

Redial

New Call

CFwdALL

HLog

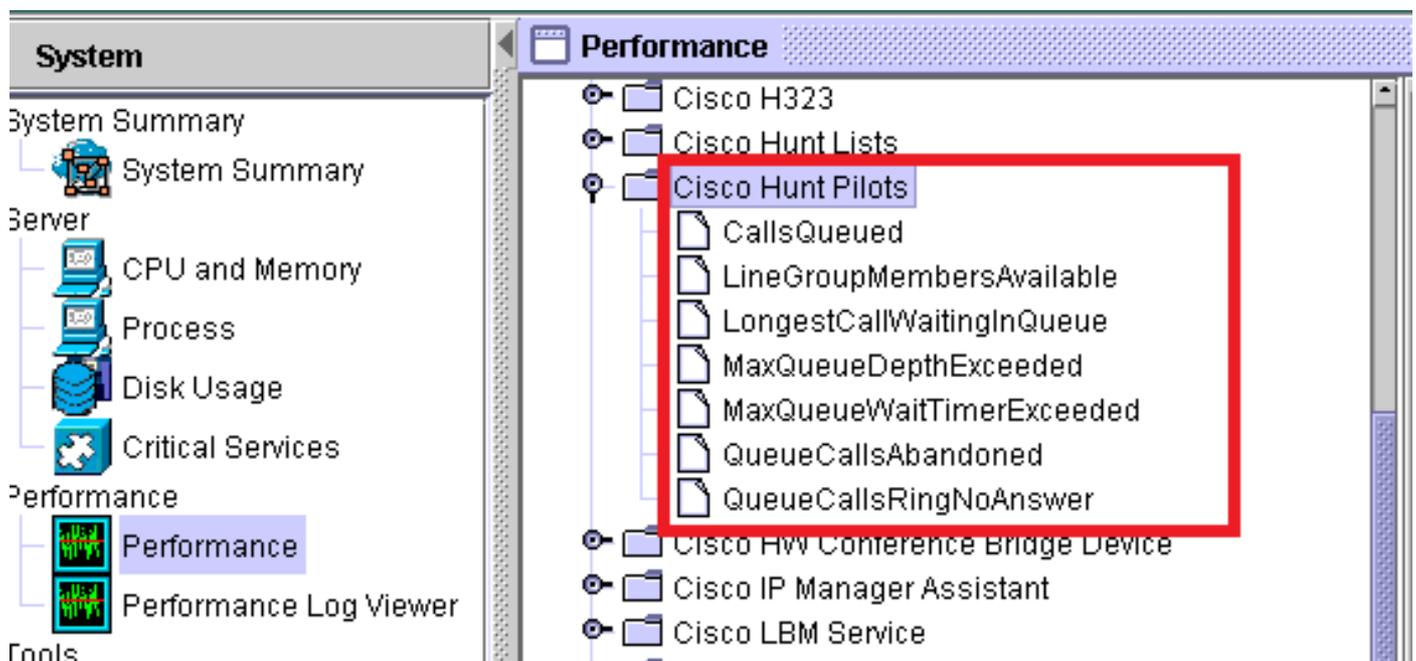
more

図に示すように、キューの統計情報が表示されます。



## Serviceabilityカウンタ

新しいサービスアビリティカウンタは、Cisco Hunt Pilotの下でのReal-Time Monitoring Tool(RTMT)でモニタキューイングに追加されます。



# トラブルシュート

現在、この設定に関する特定のトラブルシューティング情報はありません。