

CUCM-native Call Queuing-functie configureren

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Achtergrondinformatie](#)

[Configureren](#)

[Verifiëren](#)

[Software met wachtrij](#)

[Servicestellers](#)

[Problemen oplossen](#)

Inleiding

Dit document beschrijft hoe u de Native Call Queuing-functie van Cisco Unified Communications Manager (CUCM) kunt configureren.

Voorwaarden

Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- CUCM 9-en hogere versies
- Functie voor basistelefonie

Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op CUCM 11.X en hogere versies.

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u de potentiële impact van elke opdracht begrijpen.

Achtergrondinformatie

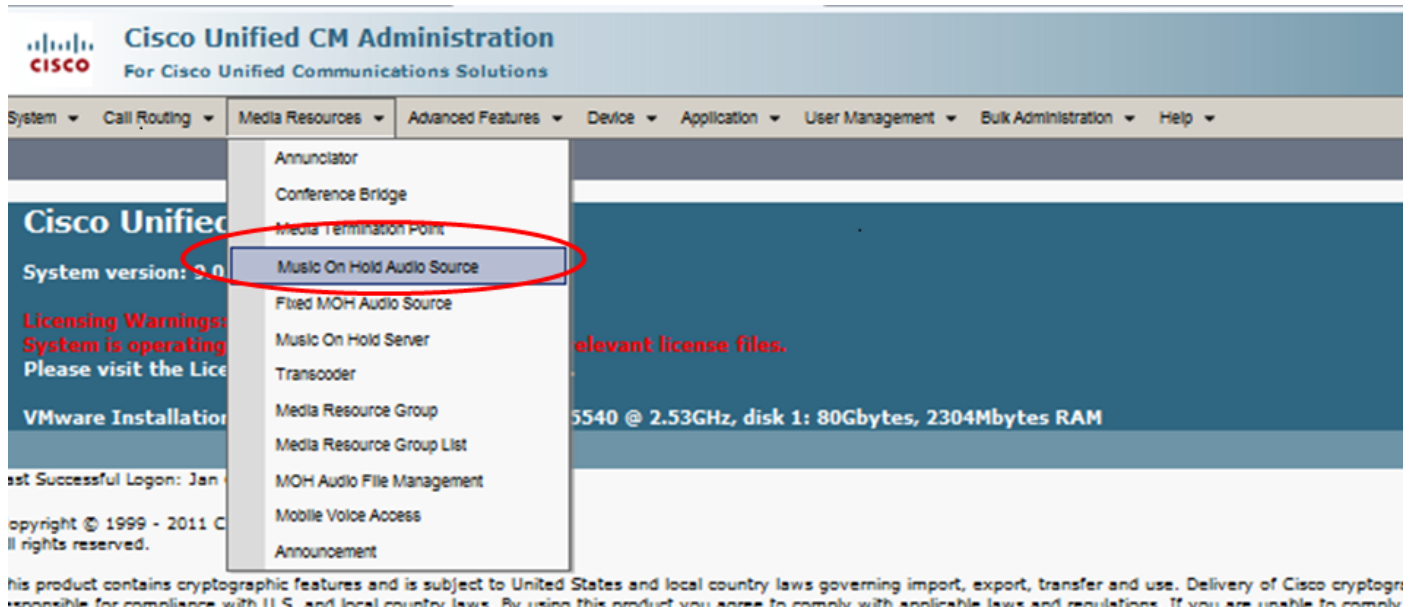
Voor CUCM heeft zijn jachtpiloot vaak meer oproepen dan zijn jachtlid op een bepaald moment kan doen. De optie Native Call Queuing van CUCM introduceert de mogelijkheid om jachtpilootoproepen in de rij te houden terwijl ze wachten tot een agent beschikbaar wordt.

Opmerking: Native Call Wachtend optie maakt het mogelijk om maximaal 100 bellers in de

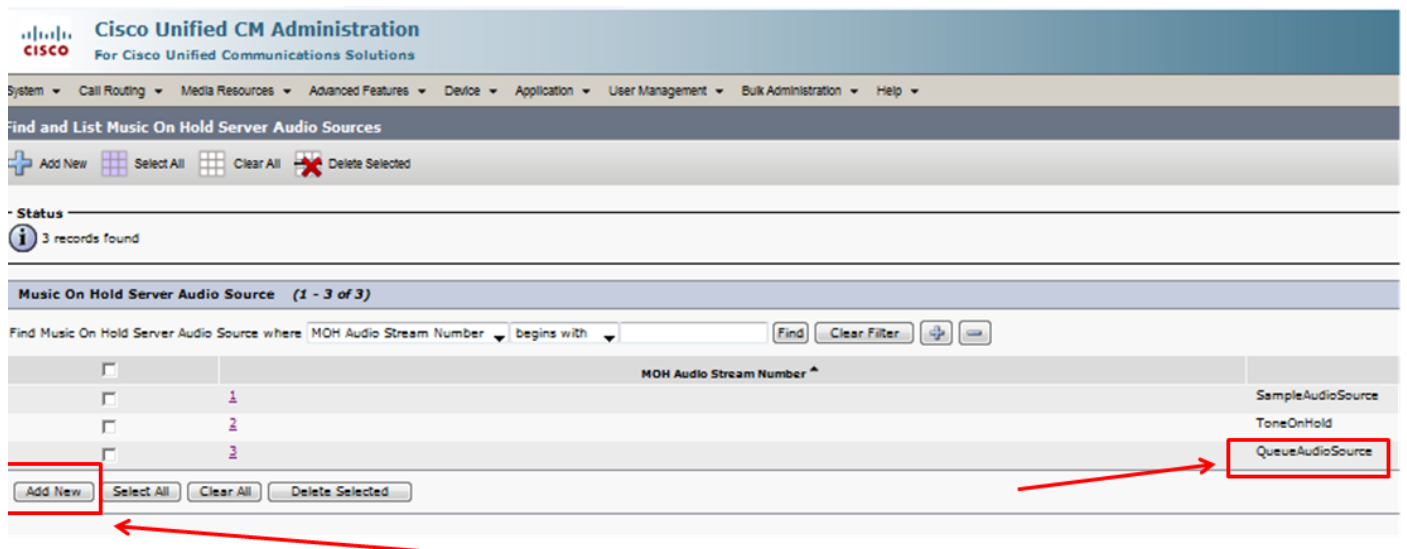
wachtrij per jachtpiloot te plaatsen.

Configureren

Stap 1. Navigeer naar **media resources > Muziek op Hold Source Page**, zoals in de afbeelding getoond:



Stap 2. Maak een nieuwe audiobron, zoals in de afbeelding:



Stap 3. Stel Multicastdroog in op de gewenste instelling en stel de aankondiging-parameters in, zoals in de afbeelding:

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

Stap 4. Selecteer de eerste aankondiging, zoals in de afbeelding:

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

Stap 5. Selecteer de periodieke aankondiging zoals in de afbeelding:

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

Stap 6. Kies het periodieke aankondiging interval (de standaard is 30 seconden), zoals in de afbeelding:

Announcement Settings	
Initial Announcement	Welcome Greeting Sample View Details
Initial Announcement Played*	Only for queued calls
Periodic Announcement	Wait In Queue Sample View Details
Periodic Announcement Interval*	30 (10 - 300 seconds)
Locale Announcement*	English United States

Stap 7: Selecteer het lokale toetsenbord voor aankondigingen, zoals in de afbeelding:

Announcement Settings	
Initial Announcement	Welcome Greeting Sample View Details
Initial Announcement Played*	Only for queued calls
Periodic Announcement	Wait In Queue Sample View Details
Periodic Announcement Interval*	30 (10 - 300 seconds)
Locale Announcement*	English United States

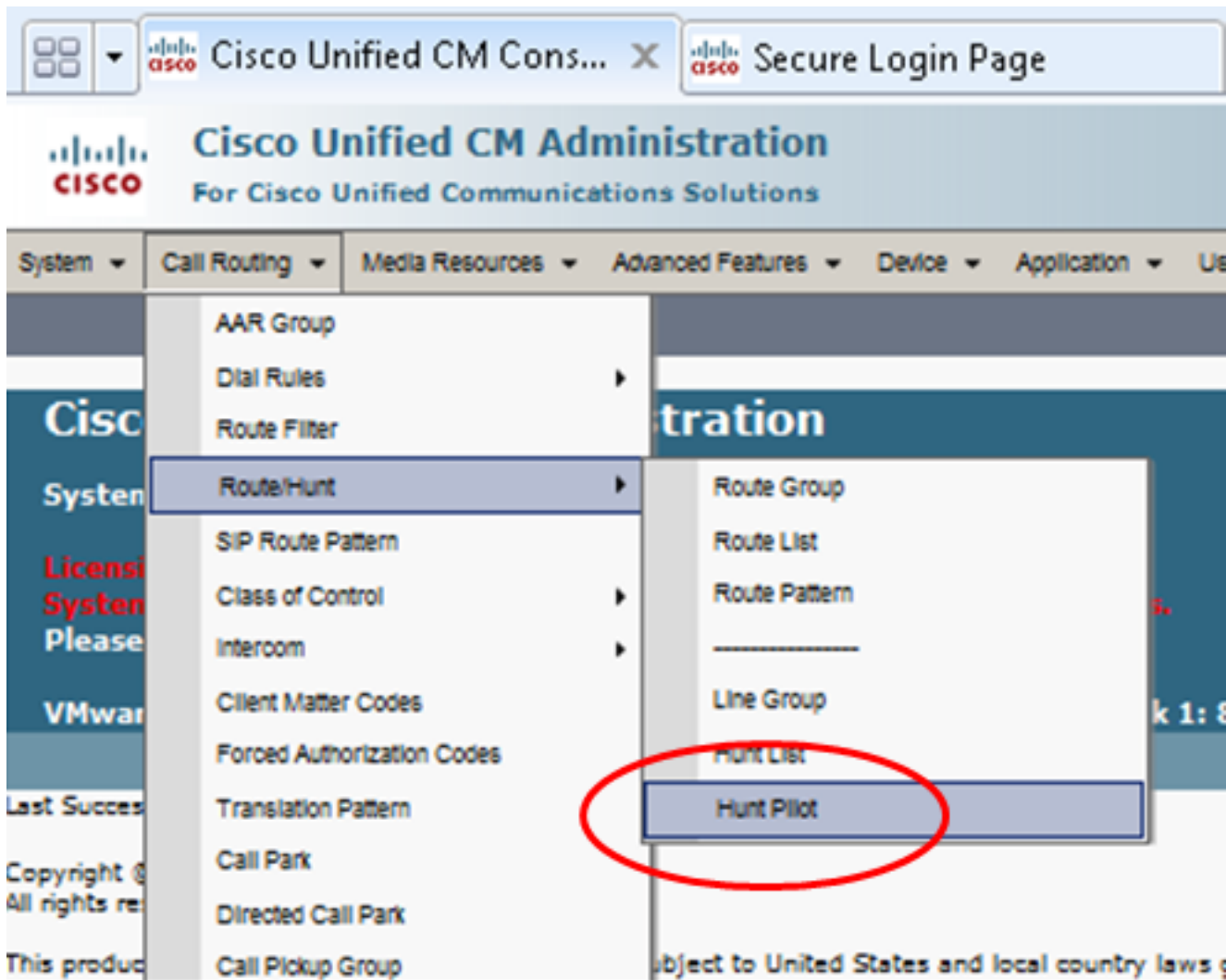
Terwijl de oproepende partij in de rij staat, krijgt de beller Muziek op Hold (MOH)-behandeling, die afhankelijk is van de netwerk MOH-instellingen voor die jachtpiloot. Er is een optie (Muziek op de pagina van de audiobron-pagina en het veld is de Eerste aankondiging gespeeld) om eerst de eerste aankondiging te spelen en daarna een oproep te doen om op de piloot te jagen. Als de oproep niet door een van de agenten wordt beantwoord, zet het de beller in de kast (in de rij) en op het succes dat wordt geboden, herhaalt het de aankondiging (periodiek meegeleverd) en de muziek in de kou.

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

De tweede optie is om eerst de roep aan te bieden om piloot Directory Number (DN) op te sporen en als de oproep niet wordt beantwoord, stelt deze de beller in de rij op en op succes geeft hij een eerste aankondiging, herhaalde aankondiging (periodiek geleverd) en muziek in de koelkast.

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

Stap 8. In de configuratiepagina kunt u navigeren naar **Call Routing > Route/Hunt > Hunt Pilot**, zoals in de afbeelding:



Stap 9. Een hunting List moet worden gedefinieerd en geselecteerd, zoals in de afbeelding:

Hunt Pilot Configuration

Save

Status

Status: Ready

Pattern Definition

Hunt Pilot*	7777
Route Partition	< None >
Description	
Numbering Plan	< None >
Route Filter	< None >
MLPP Precedence*	Default
Hunt List*	Test_Native_Call_Queue (Edit)

Stap 10. Selecteer **Wachtrijen** op de pagina Taakpijp om een wachtrij voor deze hunting-piloot mogelijk te maken, zoals in de afbeelding:

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 >

Het maximum aantal gelijktijdige aanjagers in de rij voor elke Taakpilot is Configureerbaar vanaf 1-100 (standaard 32)

De maximum wachttijd in de rij voor elke jachtpiloot is configureerbaar van 0 tot 3600 (standaard 900)

Voor elke jachtpiloot kunnen de bellers naar aanpasbare secundaire bestemmingen worden gestuurd indien:

- De maximale wachttijd is bereikt
- De maximum rijcapaciteit is bereikt
- Geen agents zijn aangemeld of geregistreerd

Stap 11. Selecteer een audiobron voor MAH en aankondigingen, zoals in de afbeelding:

Queue Calls

Network Hold MOH Source & Announcements

QueueAudioSource [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

Stap 12. Stel het maximale aantal tellers en de maximale wachttijd in de rij in, zoals in de afbeelding:

Queue Calls

Network Hold MOH Source & Announcements

QueueAudioSource [View Details](#)

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

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) **Default=900**

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

Stap 13. Stel ten slotte de secundaire routing indien nodig in zoals in de afbeelding:

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 9725551212

Full Queue Calling Search Space testCSS

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

When maximum wait time is met:

Disconnect the call

Route the call to this destination 9725551313

Maximum Wait Time Calling Search Space testCSS

When no hunt members are logged in or registered:

Disconnect the call

Route the call to this destination 9725551414

No hunt members logged in or registered Calling Search Space testCSS

Verifiëren

Software met wachtrij

U kunt een nieuw toetsenbord voor een telefoon configureren dat de optie **Wachtrij** heeft ingesteld op een willekeurige regel van de telefoon. U dient de sjabloon van de telefoonknop op de betreffende telefoon toe te passen, zoals in de afbeelding wordt weergegeven:

Phone Button Template Configuration

Save Delete Copy Reset Apply Config Add New

Status

Update successful

Phone Button Template Information

Button Template Name * Standard 7965 SCCP - Native


Button Information


Button	Feature
1	Line **
2	Hunt Group Logout
3	Queue Status


Zodra de telefoonknop template is toegewezen aan de telefoon, kunt u de **status van de wachtrij** op de lijn zien, zoals in de afbeelding wordt weergegeven.

21:37 01/18/12

115019

Subscriber 2 

Hunt Group 

Queue Status 

Your current options

Redial

New Call

CFwdALL

HLog

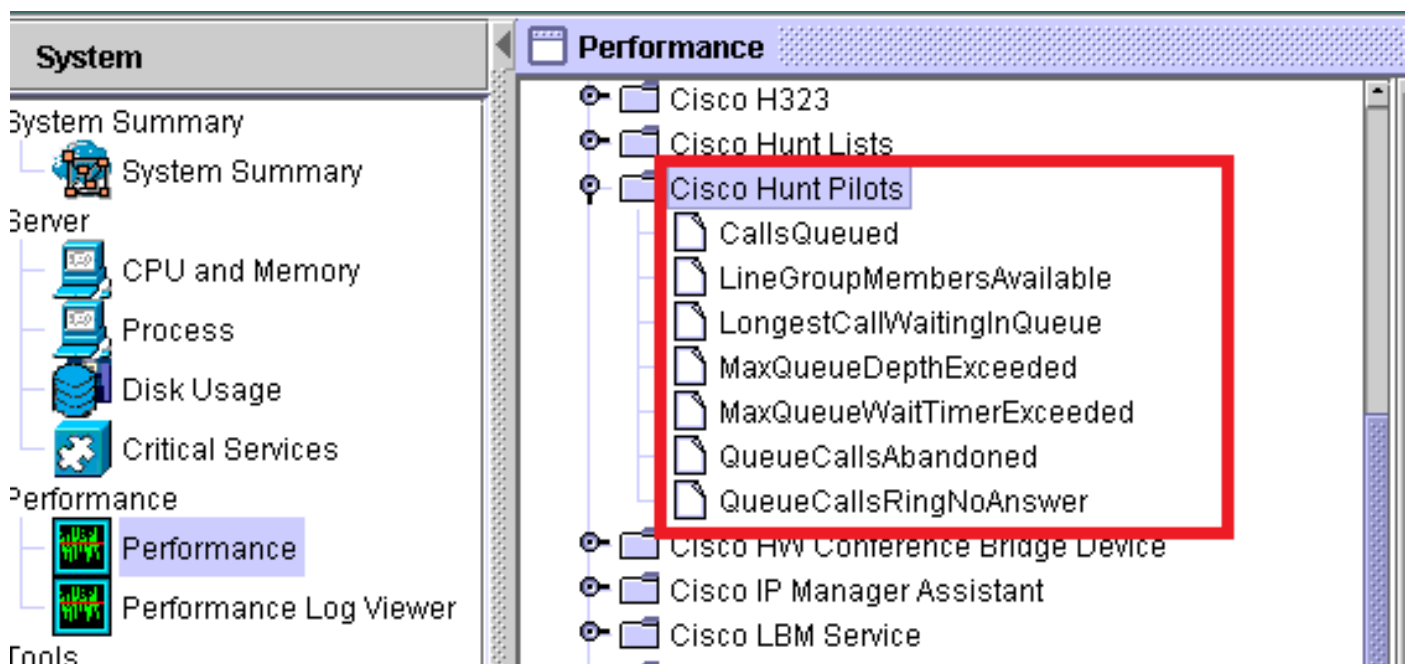
more

De statistieken van de wachtrij worden weergegeven, zoals in het beeld:



Service-tellers

Nieuwe Service-tellers worden toegevoegd in het Real-Time Monitoring Tool (RTMT) onder **Cisco Hunt Pilots** aan de monitor die in de wachtrij staat.



Problemen oplossen

Er is momenteel geen specifieke troubleshooting-informatie beschikbaar voor deze configuratie.