

# Configurar recurso de enfileiramento de chamadas nativo do CUCM

## Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Informações de Apoio](#)

[Configurar](#)

[Verificar](#)

[Tecla de função de status da fila](#)

[Contadores de capacidade de serviço](#)

[Troubleshoot](#)

## Introduction

Este documento descreve como configurar o recurso Native Call Queuing do Cisco Unified Communications Manager (CUCM).

## Prerequisites

### Requirements

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- CUCM 9 e versões posteriores
- Recurso de busca de chamada básica

### Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas no CUCM 11.X e versões posteriores.

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.

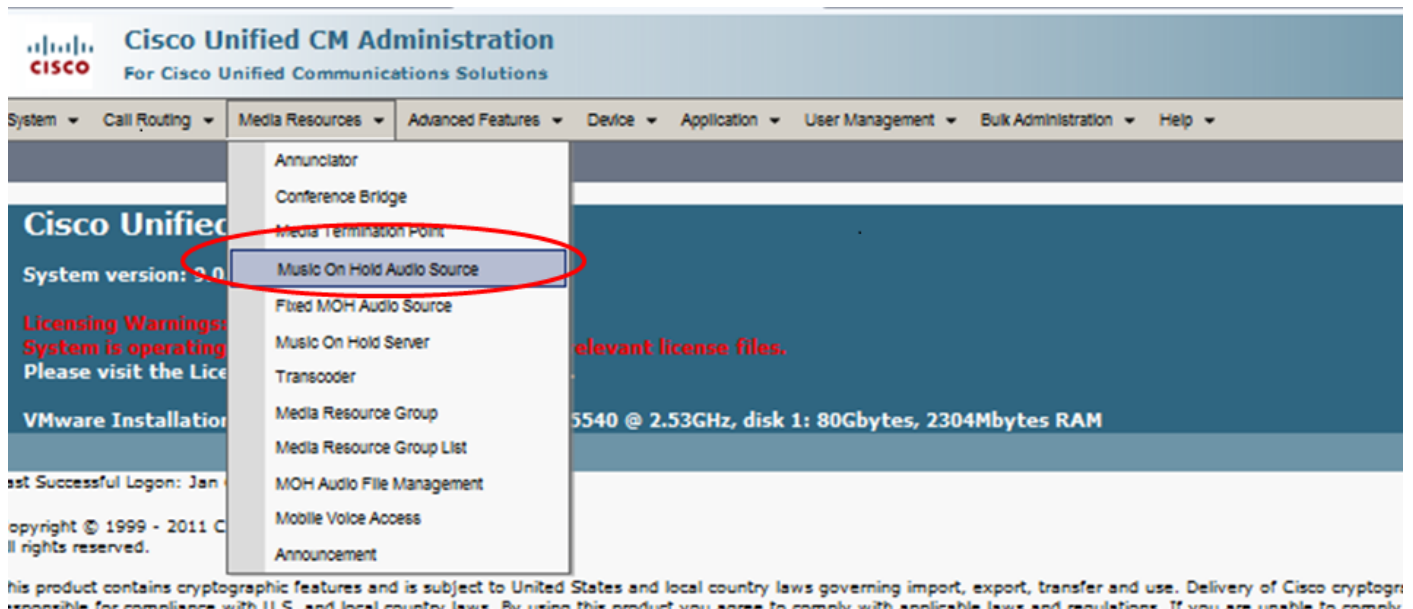
## Informações de Apoio

Para o CUCM, geralmente seu piloto de busca tem mais chamadas do que seu membro de busca pode lidar em um determinado momento. O recurso de enfileiramento de chamadas nativas do CUCM introduz a capacidade de manter chamadores piloto de busca na fila enquanto esperam um agente se tornar disponível.

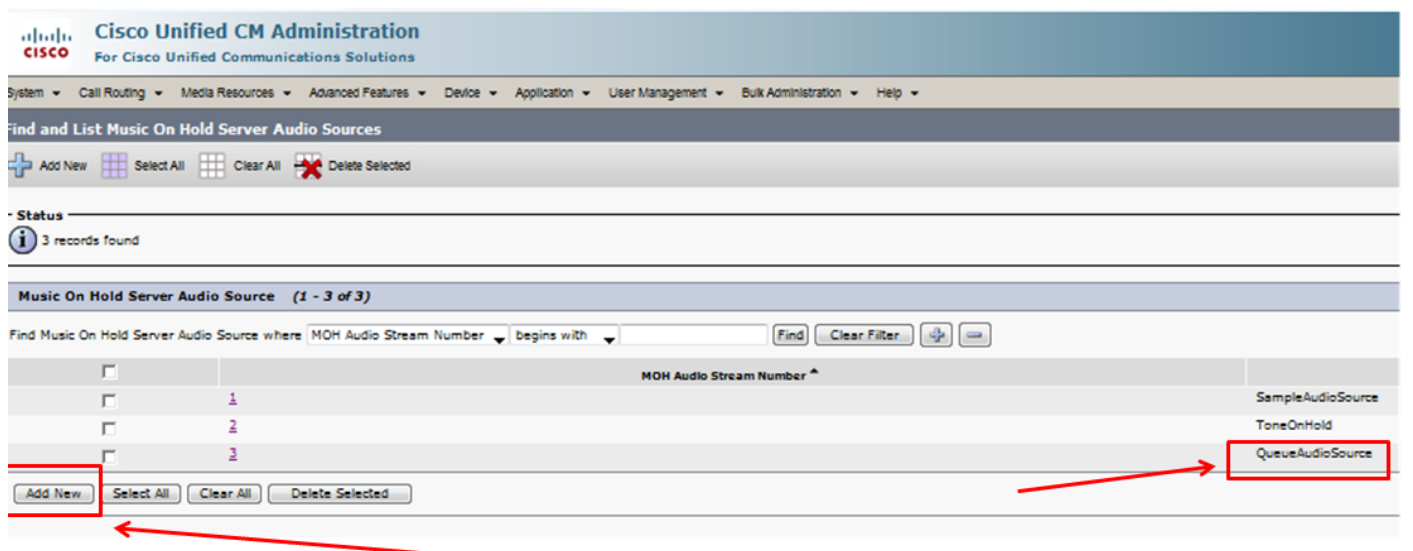
**Note:** O recurso de enfileiramento de chamadas nativas permite que até 100 chamadores sejam enfileirados por piloto de busca.

## Configurar

Etapa 1. Navegue até **Recursos de mídia > Página de origem da música em espera**, como mostrado na imagem:



Etapa 2. Crie uma nova fonte de áudio, conforme mostrado na imagem:



Etapa 3. Defina o Multicast para a configuração desejada e defina os parâmetros do anúncio, como mostrado na imagem:

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**  
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

**Etapa 4.** Selecione o Anúncio Inicial, conforme mostrado na imagem:

**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

**Etapa 5.** Selecione o Anúncio Periódico, conforme mostrado na imagem:

**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

**Etapa 6.** Selecione o intervalo de aviso periódico (o padrão é 30 segundos), conforme mostrado na imagem:

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

**Passo 7:** Selecione o local para anúncios, como mostrado na imagem:

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

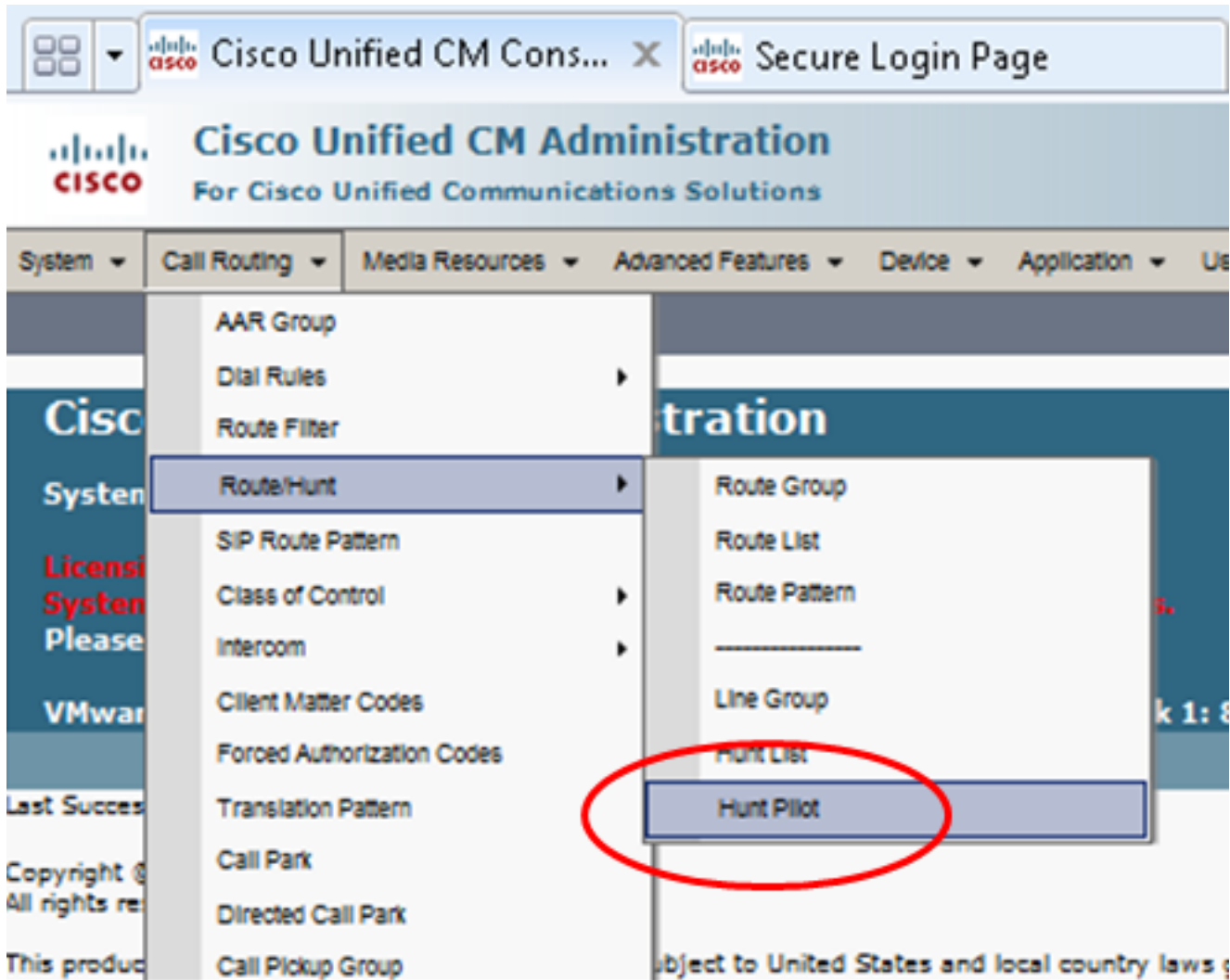
Enquanto a parte chamadora está na fila, o chamador recebe o tratamento de Música em espera (MOH), que depende das configurações de MOH da rede para esse piloto de busca. Há uma opção (a página de origem do áudio Música em espera e o campo é Anúncio inicial reproduzido) para reproduzir primeiro o anúncio inicial e depois oferecer uma chamada para caçar o piloto. Se a chamada não for atendida por nenhum dos agentes, ela colocará o chamador em espera (na fila) e, se for bem-sucedida, repetirá o anúncio (periodicamente fornecido) e a música em espera.

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

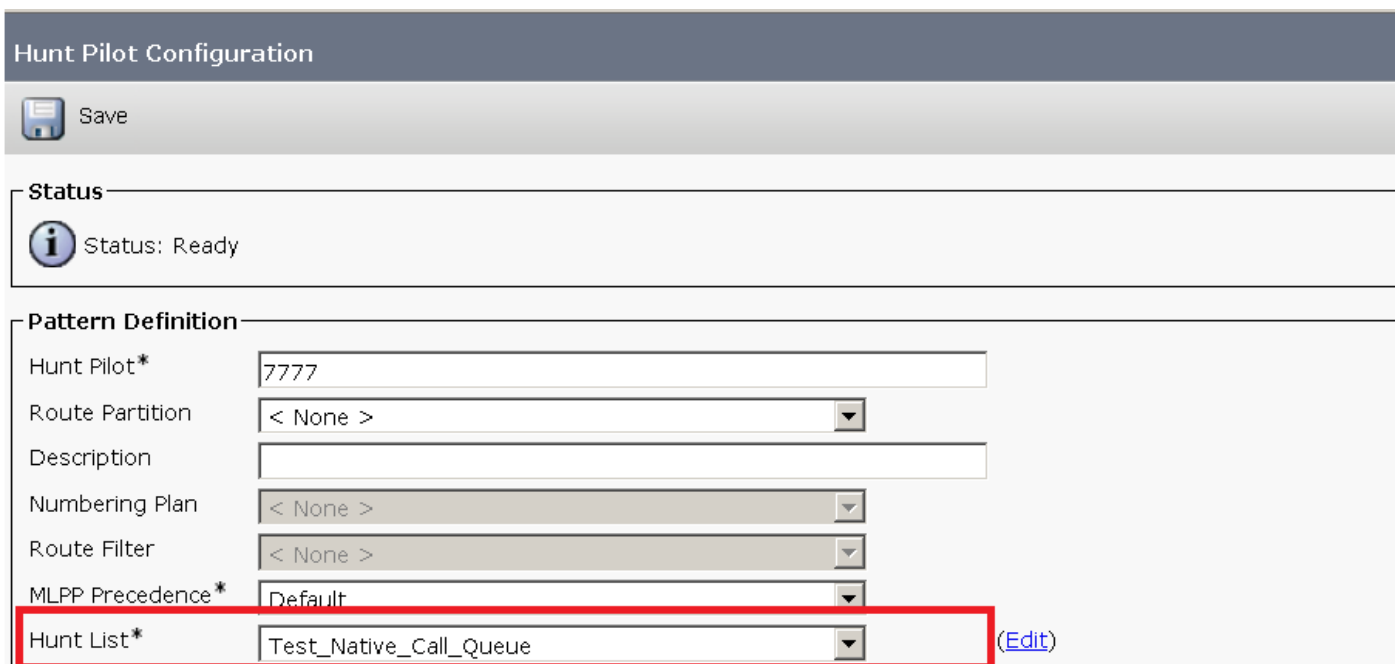
A segunda opção é primeiro oferecer a chamada para buscar o Número de diretório (DN) do piloto e, se a chamada não for atendida, ele colocará o chamador em espera (na fila) e, se obtiver êxito, fornecerá um anúncio inicial, um anúncio repetido (fornecido periodicamente) e uma música em espera.

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

**Etapa 8.** Na página de configuração, navegue até **Roteamento de chamadas > Rota/busca > Piloto de busca**, como mostrado na imagem:



Etapa 9. Uma lista de busca deve ser definida e selecionada, conforme mostrado na imagem:



Etapa 10. Selecione **Queue Calls** na página Hunt Pilot para ativar o enfileiramento para este Hunt Pilot, como mostrado na imagem:

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 >

O número máximo de chamadores simultâneos na fila para cada piloto de busca é configurável de 1 a 100 (padrão 32)

O tempo de espera máximo na fila para cada piloto de busca é configurável de 0 a 3600 (padrão 900)

Para cada piloto de busca, os chamadores podem ser roteados para destinos secundários configuráveis se:

- O Máximo de espera na fila foi atingido
- A capacidade máxima da fila foi atingida
- Nenhum agente está conectado ou registrado

**Etapa 11.** Selecione uma fonte de áudio para MOH e anúncios, como mostrado na imagem:

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

**Etapa 12.** Defina o número máximo de chamadores e o tempo máximo de espera na fila, conforme mostrado na imagem:

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

**Etapa 13.** Por fim, configure o roteamento secundário, se necessário, como mostrado na imagem:

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


## Verificar

### Tecla de função de status da fila

Você pode configurar um novo modelo de botão do telefone que tenha a opção **Status da fila** configurada em qualquer linha do telefone. Você deve aplicar o modelo de tecla de telefone no telefone correspondente, como mostrado na imagem:

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"/>


Depois que o modelo do botão do telefone for atribuído ao telefone, você poderá ver **Status da fila** na linha, como mostrado na imagem,




21:37 01/18/12

115019

Subscriber 2 

Hunt Group 

Queue Status 

Your current options

Redial

New Call

CFwdALL

HLog

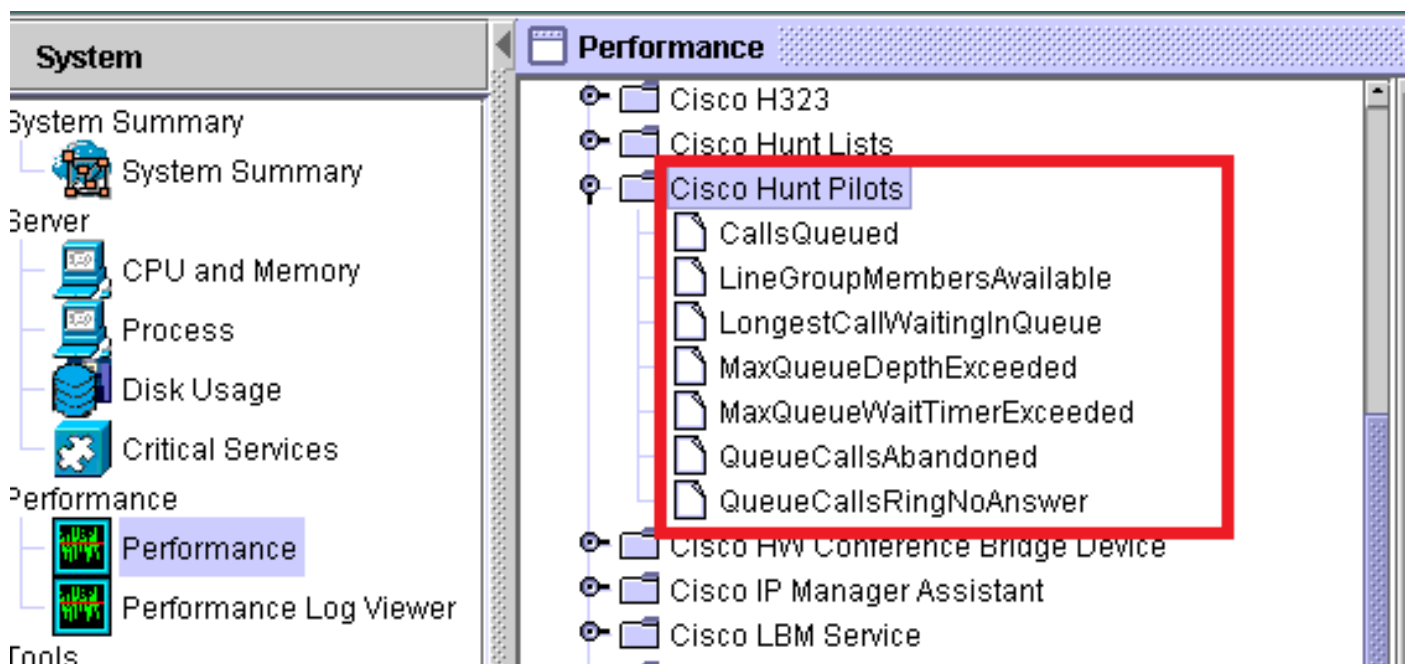
more

As estatísticas da fila são exibidas, como mostrado na imagem:



## Contadores de capacidade de serviço

Novos contadores de capacidade de serviço são adicionados à fila do monitor na Real-Time Monitoring Tool (RTMT) em Cisco Hunt Pilots.



# Troubleshoot

Atualmente, não existem informações disponíveis específicas sobre Troubleshooting para esta configuração.