

CUCM-Funktion für natives Call Queuing konfigurieren

Inhalt

[Einleitung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Hintergrundinformationen](#)

[Konfigurieren](#)

[Überprüfung](#)

[Warteschlangenstatus-Softkey](#)

[Wartungszähler](#)

[Fehlerbehebung](#)

Einleitung

In diesem Dokument wird beschrieben, wie Sie die native Anrufwarteschlangenfunktion von Cisco Unified Communications Manager (CUCM) konfigurieren.

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, dass Sie über Kenntnisse in folgenden Bereichen verfügen:

- CUCM 9 und höhere Versionen
- Grundlegende Funktion für Anrufweiterleitung

Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basieren auf CUCM 11.X und höheren Versionen.

Die Informationen in diesem Dokument beziehen sich auf Geräte in einer speziell eingerichteten Testumgebung. Alle Geräte, die in diesem Dokument benutzt wurden, begannen mit einer gelöschten (Nichterfüllungs) Konfiguration. Wenn Ihr Netz Live ist, überprüfen Sie, ob Sie die mögliche Auswirkung jedes möglichen Befehls verstehen.

Hintergrundinformationen

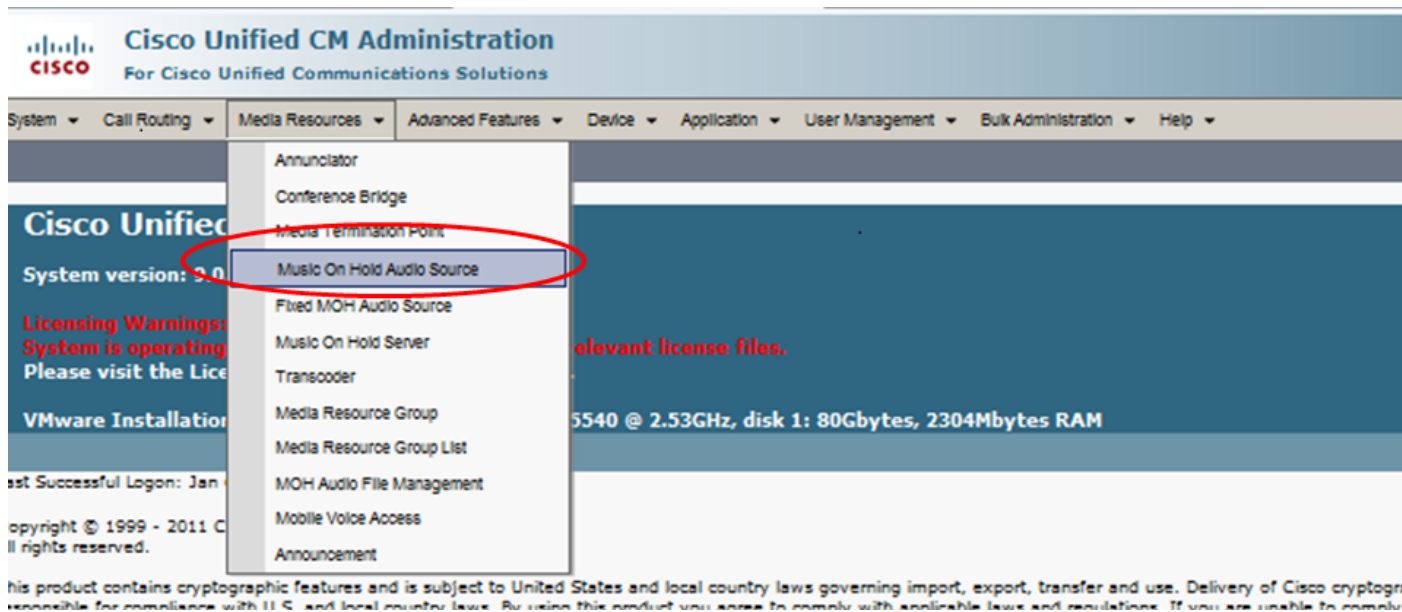
Für CUCM hat der Hunt-Pilot häufig mehr Anrufe, als sein Hunt-Mitglied zu einem bestimmten Zeitpunkt verarbeiten kann. Mit der Funktion für natives CUCM-Anrufwarteschlangen können Anrufer für den Hunt-Pilot in der Warteschlange gehalten werden, während sie auf die

Verfügbarkeit eines Agenten warten.

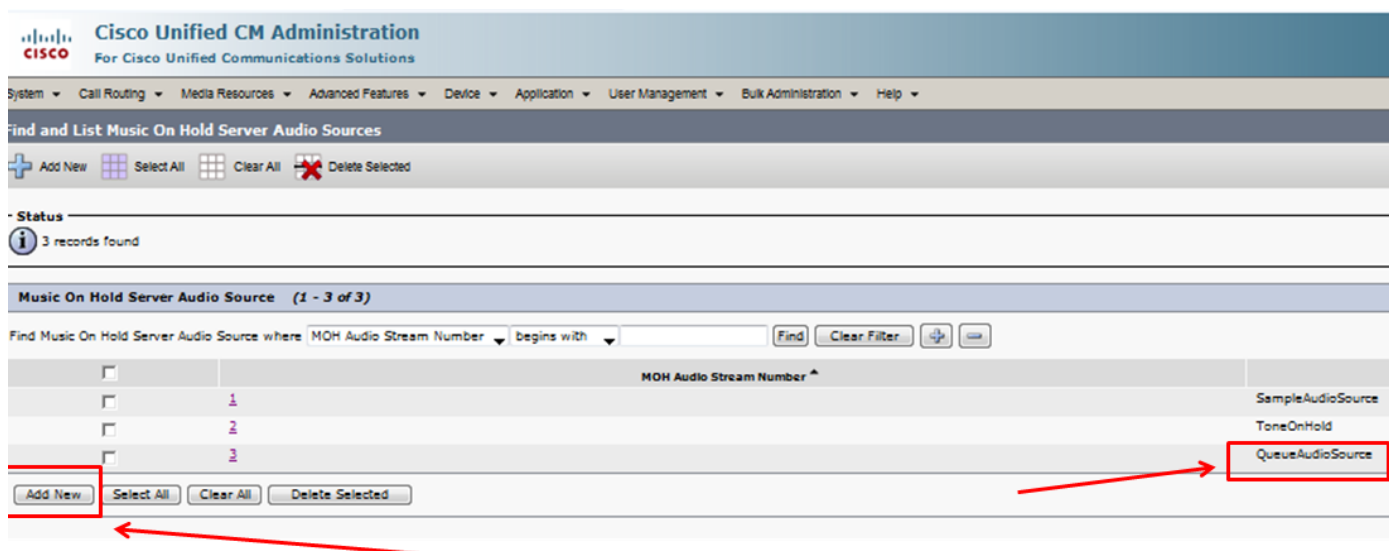
Anmerkung: Die native Anrufwarteschlangenfunktion ermöglicht die Warteschlangenzuweisung von bis zu 100 Anrufern pro Hunt-Pilot.

Konfigurieren

Schritt 1. Navigieren Sie zu **Medienressourcen > Warteschleifenmusik - Quellseite**, wie im Bild dargestellt:



Schritt 2. Erstellen Sie eine neue Audioquelle, wie im Bild gezeigt:



Schritt 3: Setzen Sie Multicasting auf die gewünschte Einstellung und stellen Sie die Ankündigungsparameter ein, wie im Bild gezeigt:

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

Schritt 4: Wählen Sie die erste Ankündigung aus, wie in der Abbildung dargestellt:

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

Schritt 5: Wählen Sie die periodische Ankündigung aus, wie in der Abbildung dargestellt:

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

Schritt 6. Wählen Sie das periodische Ankündigungsintervall (der Standardwert ist 30 Sekunden) aus, wie im Bild gezeigt:

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

Schritt 7: Wählen Sie das Gebietsschema für Ankündigungen aus, wie im Bild dargestellt:

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

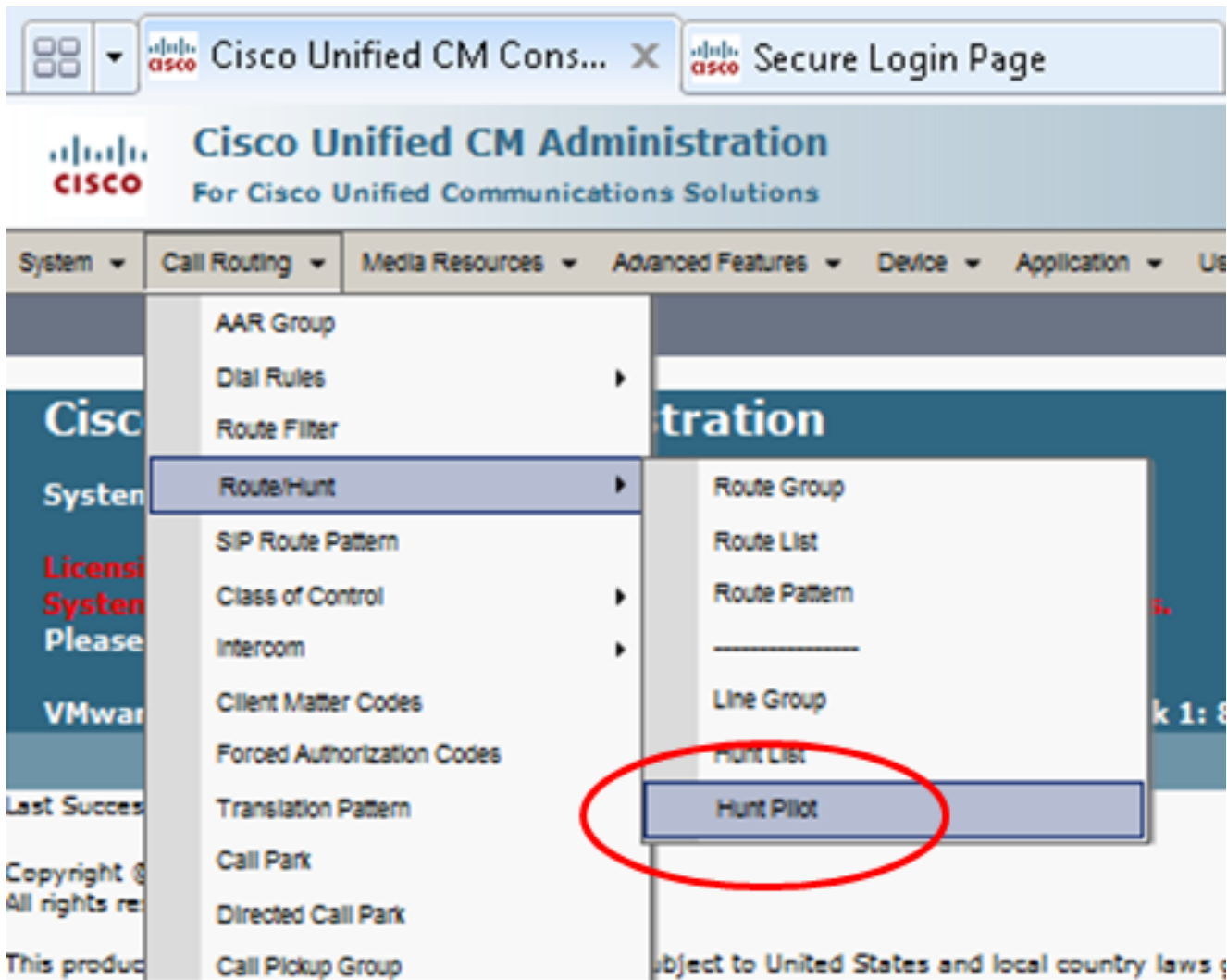
Während sich der Anrufer in der Warteschlange befindet, wird er mit Warteschleifenmusik (Music On Hold, MOH) behandelt, was von den Netzwerk-MOH-Einstellungen für diesen Hunt-Pilot abhängt. Es gibt eine Option (Seite mit Audioquelle für Warteschleifenmusik und Feld wird mit der ersten Ankündigung abgespielt), um zuerst die erste Ankündigung abzuspielen und dann einen Anruf für einen Jagdpiloten anzubieten. Wenn der Anruf von keinem Mitarbeiter entgegengenommen wird, wird der Anrufer in die Warteschleife gestellt (in der Warteschleife) und bei erfolgreicher Anrufweiterleitung (in regelmäßigen Abständen) mit der Warteschleifenmusik wiederholt.

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

Die zweite Option besteht darin, zuerst den Anruf anzubieten, um die Verzeichnisnummer (DN) für den Hunt-Pilot zu ermitteln. Wenn der Anruf nicht beantwortet wird, wird der Anrufer in die Warteschlange gestellt, und nach erfolgreichem Abschluss werden eine Erstankündigung, eine wiederholte Ankündigung (periodisch) und die Warteschleifenmusik bereitgestellt.

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

Schritt 8: Navigieren Sie auf der Konfigurationsseite zu **Call Routing > Route/Hunt > Hunt Pilot**, wie im Bild gezeigt:



Schritt 9: Es muss eine Sammelanschlussliste definiert und ausgewählt werden, wie in der Abbildung dargestellt:

The screenshot shows the 'Hunt Pilot Configuration' page. At the top, there is a 'Save' button. Below it, the 'Status' section shows 'Status: Ready'. The 'Pattern Definition' section contains several fields: 'Hunt Pilot*' with the value '7777', 'Route Partition' with '< None >', 'Description' (empty), 'Numbering Plan' with '< None >', 'Route Filter' with '< None >', and 'MLPP Precedence*' with 'Default'. The 'Hunt List*' field is highlighted with a red box and contains 'Test_Native_Call_Queue'. To the right of this field is an '(Edit)' link.

Schritt 10: Wählen Sie auf der Seite "Hunt Pilot" die Option **Warteschlangenaufrufe** aus, um die Warteschlangenzuweisung für diesen Hunt Pilot zu aktivieren, wie in der Abbildung dargestellt:

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 >

Die maximale Anzahl gleichzeitiger Anrufer in der Warteschlange für jeden Hunt-Pilot ist zwischen 1 und 100 konfigurierbar (Standard 32).

Die maximale Wartezeit in der Warteschlange für jeden Hunt-Pilot kann zwischen 0 und 3.600 (Standard: 900) eingestellt werden.

Für jeden Hunt-Piloten können Anrufer an konfigurierbare sekundäre Ziele weitergeleitet werden, wenn:

- Die maximale Wartezeit in der Warteschlange ist erreicht
- Die maximale Warteschlangenkapazität wurde erreicht.
- Keine Agenten angemeldet oder registriert

Schritt 11: Wählen Sie eine Audioquelle für Warteschleifenmusik und Ankündigungen aus, wie im Bild gezeigt:

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

Schritt 12: Legen Sie die maximale Anzahl der Anrufer und die maximale Wartezeit in der Warteschlange fest, wie im Bild gezeigt:

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

Schritt 13: Konfigurieren Sie abschließend ggf. das sekundäre Routing, wie im Bild gezeigt:

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

Überprüfung


Warteschlangenstatus-Softkey

Sie können eine neue Telefontastenvorlage mit konfigurierter **Warteschlangenstatus**-Option für jede Leitung des Telefons konfigurieren. Sie müssen die Telefontastenvorlage auf das entsprechende Telefon anwenden, wie im Bild gezeigt:

Phone Button Template Configuration

 Save
  Delete
  Copy
  Reset
  Apply Config
  Add New

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"/>


Sobald die Telefontastenvorlage dem Telefon zugewiesen wurde, wird der **Warteschlangenstatus** auf der Leitung angezeigt.

21:37 01/18/12

115019

Subscriber 2 

Hunt Group 

Queue Status 

Your current options

Redial

New Call

CFwdALL

HLog

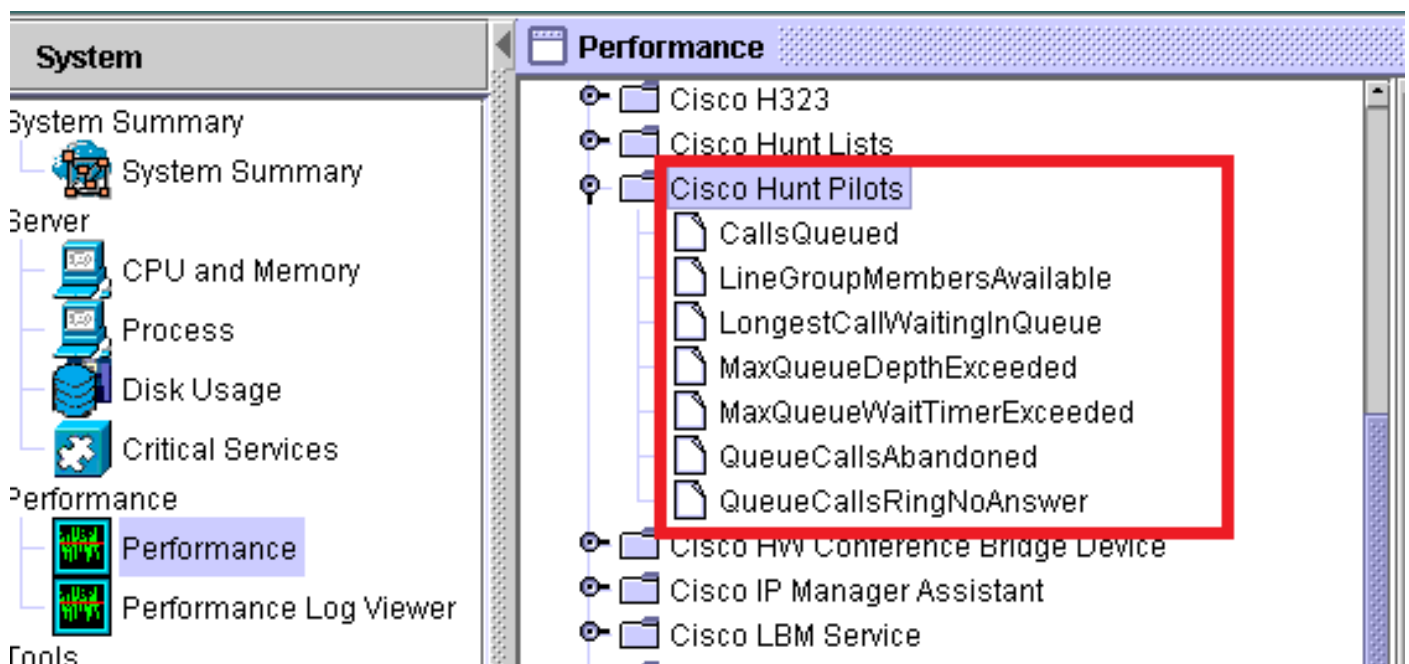
more

Warteschlangenstatistiken werden angezeigt, wie in der Abbildung dargestellt:



Wartungszähler

Neue Zähler für die Benutzerfreundlichkeit werden im Real-Time Monitoring Tool (RTMT) unter **Cisco Hunt Pilots (Cisco Hunt-Pilotprogramme)** zur Warteschlange für den Monitor hinzugefügt.



Fehlerbehebung

Für diese Konfiguration sind derzeit keine spezifischen Informationen zur Fehlerbehebung verfügbar.