

Configuración de la función de cola de llamadas nativas de CUCM

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Antecedentes](#)

[Configurar](#)

[Verificación](#)

[Tecla programada Estado de cola](#)

[Contadores de mantenimiento](#)

[Troubleshoot](#)

Introducción

Este documento describe cómo configurar la función de cola de llamadas nativas de Cisco Unified Communications Manager (CUCM).

Prerequisites

Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- CUCM 9 y versiones posteriores
- Función de búsqueda de llamadas básica

Componentes Utilizados

La información de este documento se basa en CUCM 11.X y versiones 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.

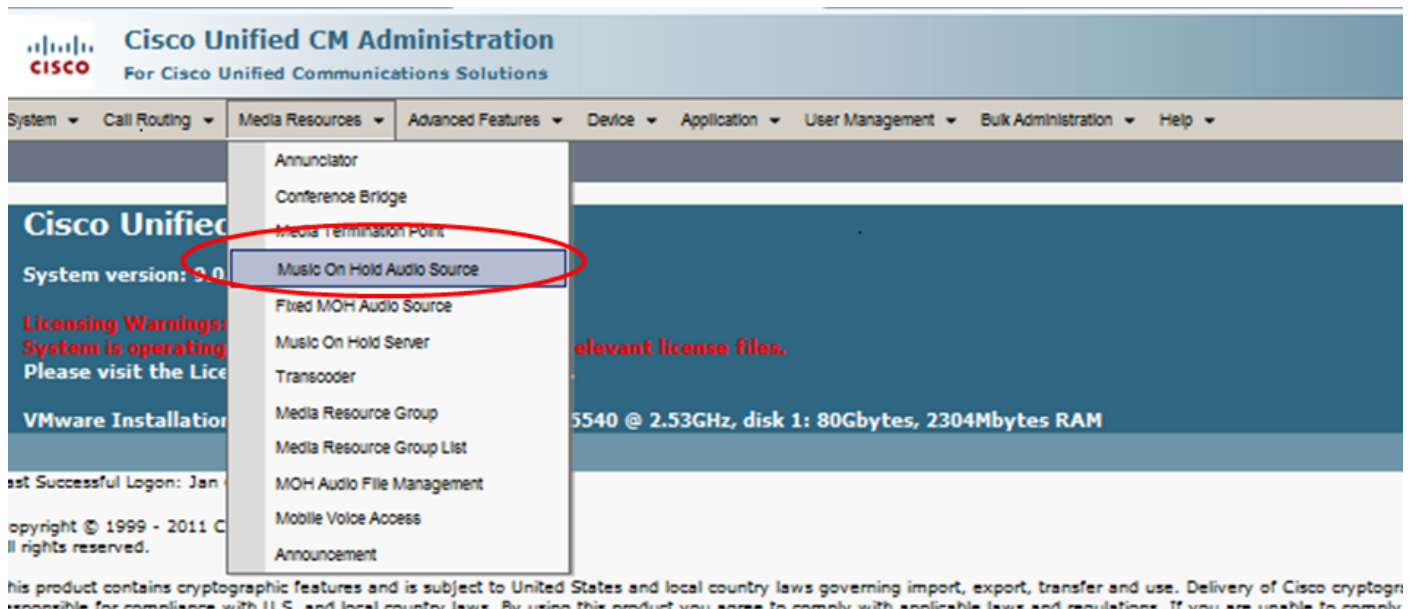
Antecedentes

Para CUCM, a menudo su cabecera de grupo de salto tiene más llamadas de las que su miembro de grupo de salto puede manejar en un momento determinado. La función de cola de llamadas nativa de CUCM introduce la capacidad de retener a los autores de llamadas de cabecera de búsqueda en la cola mientras esperan a que un agente esté disponible.

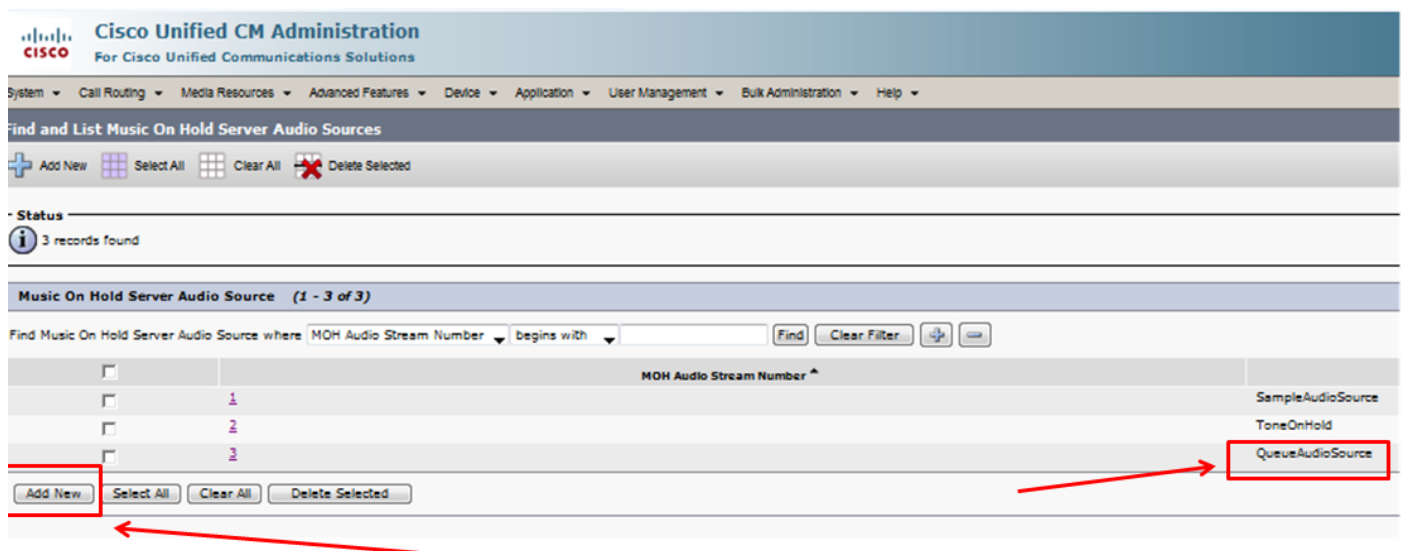
Nota: La función de cola de llamadas nativas permite poner en cola hasta 100 llamantes por cabecera de grupo de salto.

Configurar

Paso 1. Navegue hasta **Media resources > Music on Hold Source Page**, como se muestra en la imagen:



Paso 2. Cree una nueva fuente de audio, como se muestra en la imagen:



Paso 3. Establezca la multidifusión en la configuración deseada y establezca los parámetros del anuncio, como se muestra en la imagen:

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

Paso 4. Seleccione el anuncio inicial, como se muestra en la imagen:

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

Paso 5. Seleccione el anuncio periódico, como se muestra en la imagen:

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

Paso 6. Seleccione el intervalo de anuncio periódico (el valor predeterminado es 30 segundos), como se muestra en la imagen:

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

Paso 7: Seleccione la configuración regional de los anuncios, como se muestra en la imagen:

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

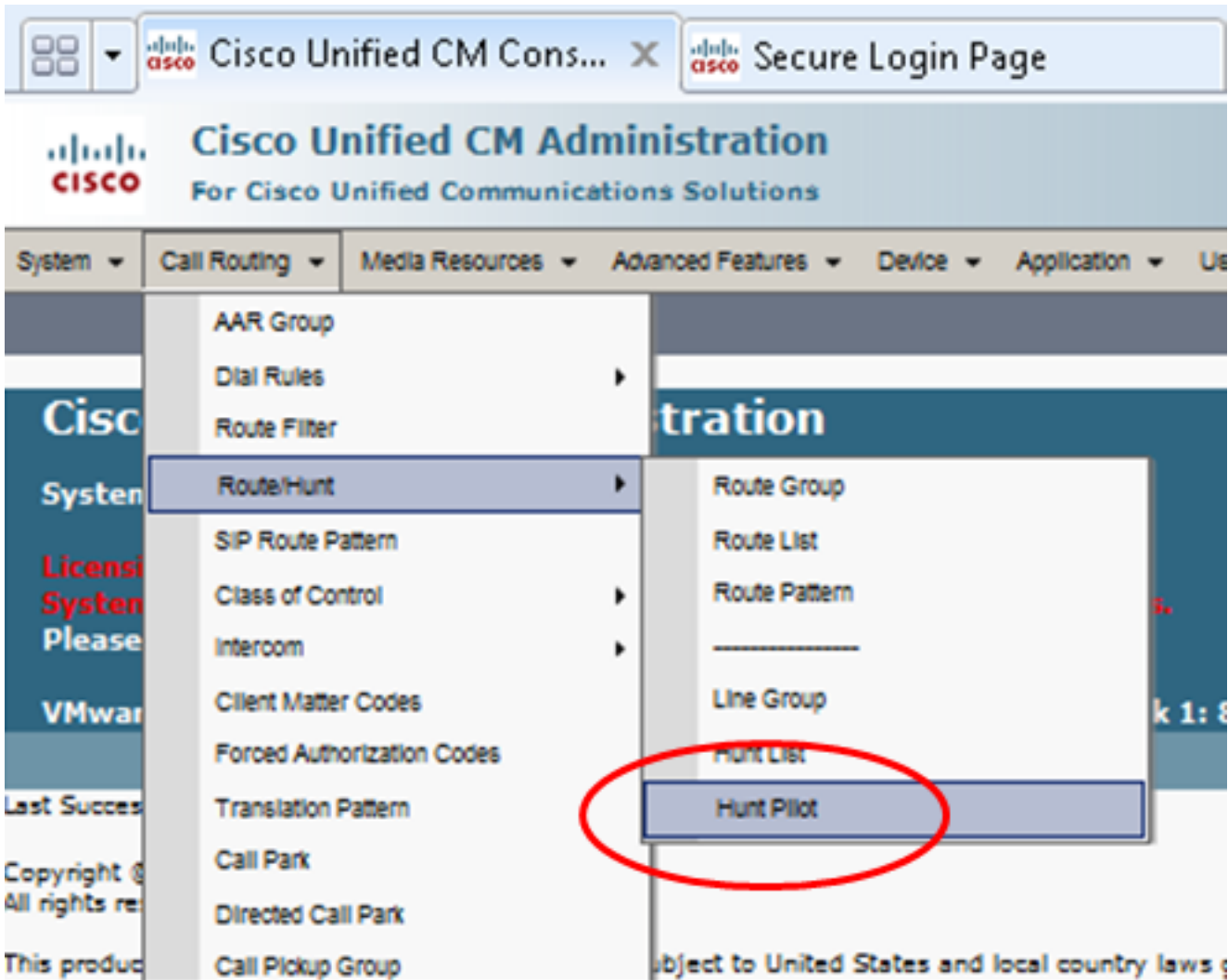
Mientras la parte que llama está en cola, la persona que llama recibe el tratamiento Music On Hold (MOH), que depende de la configuración de MOH de la red para ese grupo de salto. Existe una opción (el campo y la página de origen de audio de Música en espera es Anuncio inicial reproducido) para reproducir el anuncio inicial y, a continuación, ofrecer una llamada de búsqueda de cabecera. Si ninguno de los agentes contesta la llamada, pone a la persona que llama en espera (en cola) y si se recibe correctamente, repite el anuncio (proporcionado periódicamente) y la música en espera.

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

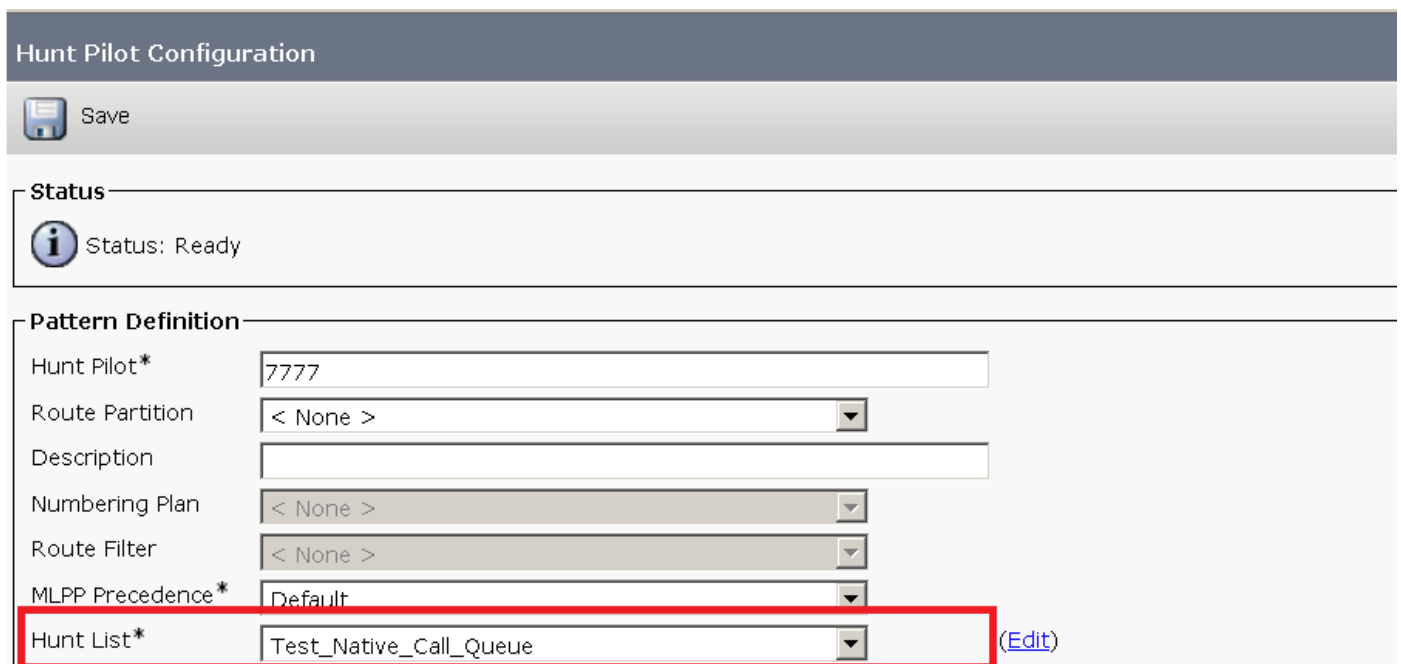
La segunda opción consiste en ofrecer primero la llamada al número de directorio (DN) de cabecera de grupo de salto y, si la llamada no se contesta, pone a la persona que llama en espera (en cola) y, si tiene éxito, proporciona un anuncio inicial, un anuncio repetido (proporcionado periódicamente) y música en espera.

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

Paso 8. En la página de configuración, navegue hasta **Call Routing > Route/Hunt > Hunt Pilot**, como se muestra en la imagen:



Paso 9. Se debe definir y seleccionar una lista de salto, como se muestra en la imagen:



Paso 10. Seleccione **Llamadas en Cola** en la página de cabecera de grupo de salto para habilitar las colas para este grupo de salto, como se muestra en la imagen:

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 >

El número máximo de personas que llaman simultáneamente en cola para cada cabecera de grupo de salto se puede configurar entre 1 y 100 (valor predeterminado 32)

El tiempo de espera máximo en cola para cada cabecera de grupo de salto se puede configurar de 0 a 3600 (valor predeterminado: 900)

Para cada cabecera de grupo de salto, las personas que llaman se pueden enrutar a destinos secundarios configurables si:

- Se alcanza la espera de cola máxima
- Se ha alcanzado la capacidad máxima de la cola
- No hay agentes conectados o registrados

Paso 11. Seleccione una fuente de audio para MOH y Anuncios, como se muestra en la imagen:

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

Paso 12. Establezca el número máximo de llamantes y el tiempo máximo de espera en cola, como se muestra en la imagen:

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

Paso 13. Por último, configure el ruteo secundario si es necesario, como se muestra en la imagen:

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


Verificación

Tecla programada Estado de cola

Puede configurar una nueva plantilla de botones de teléfono que tenga la opción **Queue Status** configurada en cualquier línea del teléfono. Es necesario aplicar la plantilla de botones de teléfono en el teléfono correspondiente, como se muestra en la imagen:

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"/>


Una vez asignada la velocidad del grupo de botones de teléfono al teléfono, puede ver **Queue Status** en la línea, como se muestra en la imagen,

21:37 01/18/12

115019

Subscriber 2 

Hunt Group 

Queue Status 

Your current options

Redial

New Call

CFwdALL

HLog

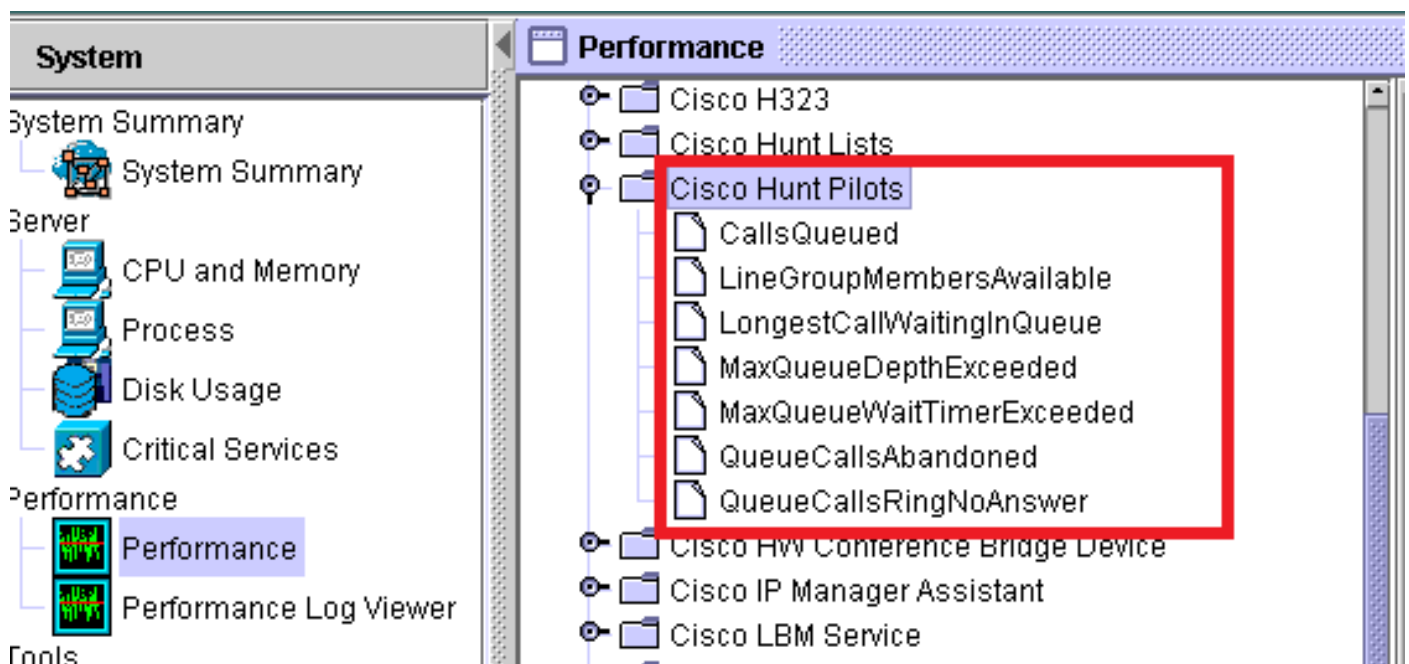
more

Se muestran las estadísticas de cola, como se muestra en la imagen:



Contadores de mantenimiento

Se agregan nuevos contadores de facilidad de servicio en la herramienta de monitoreo en tiempo real (RTMT) bajo Cisco Hunt Pilots a la cola de monitoreo.



Troubleshoot

Actualmente, no hay información específica de troubleshooting disponible para esta configuración.