

# Configuration de la fonctionnalité de mise en file d'attente native CUCM

## Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Components Used](#)

[Informations générales](#)

[Configuration](#)

[Vérification](#)

[État de la file](#)

[Compteurs de service](#)

[Dépannage](#)

## Introduction

Ce document décrit comment configurer la fonctionnalité de mise en file d'attente native des appels de Cisco Unified Communications Manager (CUCM).

## Conditions préalables

### Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- CUCM 9 et versions ultérieures
- Fonction de recherche d'appel de base

### Components Used

Les informations contenues dans ce document sont basées sur CUCM 11.X et les versions ultérieures.

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.

## Informations générales

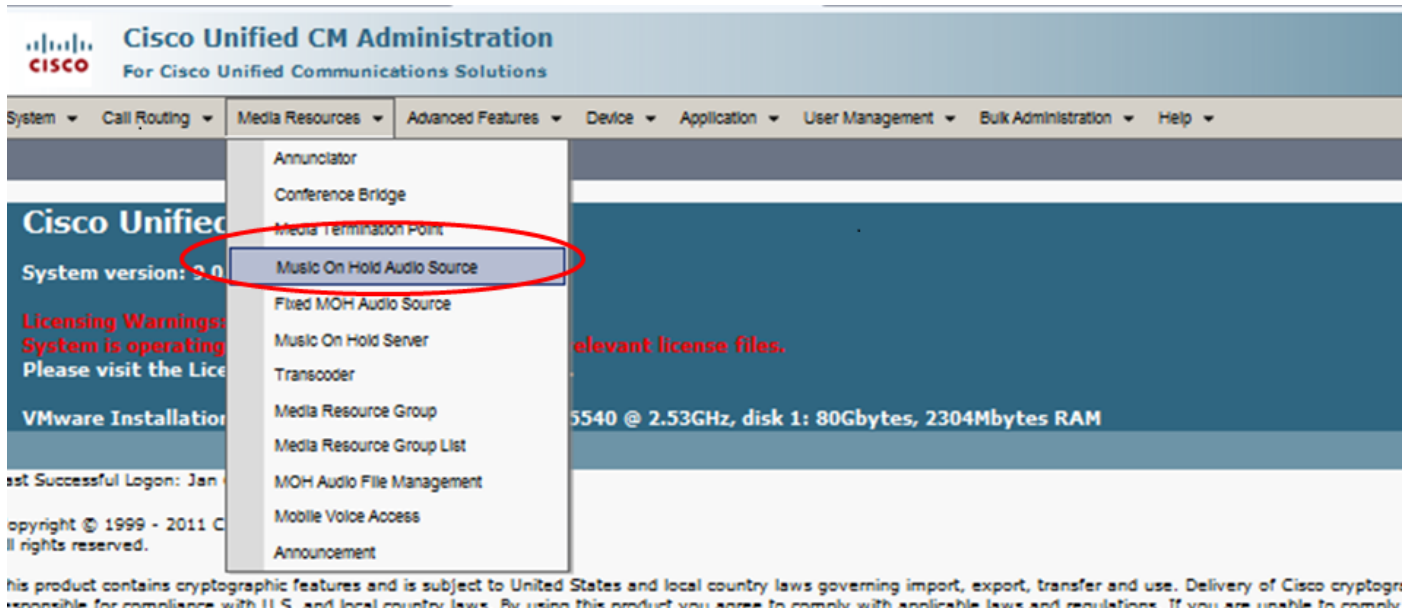
Pour CUCM, son pilote de recherche a souvent plus d'appels que son membre de recherche ne peut en traiter à un moment donné. La fonctionnalité de mise en file d'attente native de CUCM permet de mettre en file d'attente les appelants pilotes de recherche pendant qu'ils attendent

qu'un agent soit disponible.

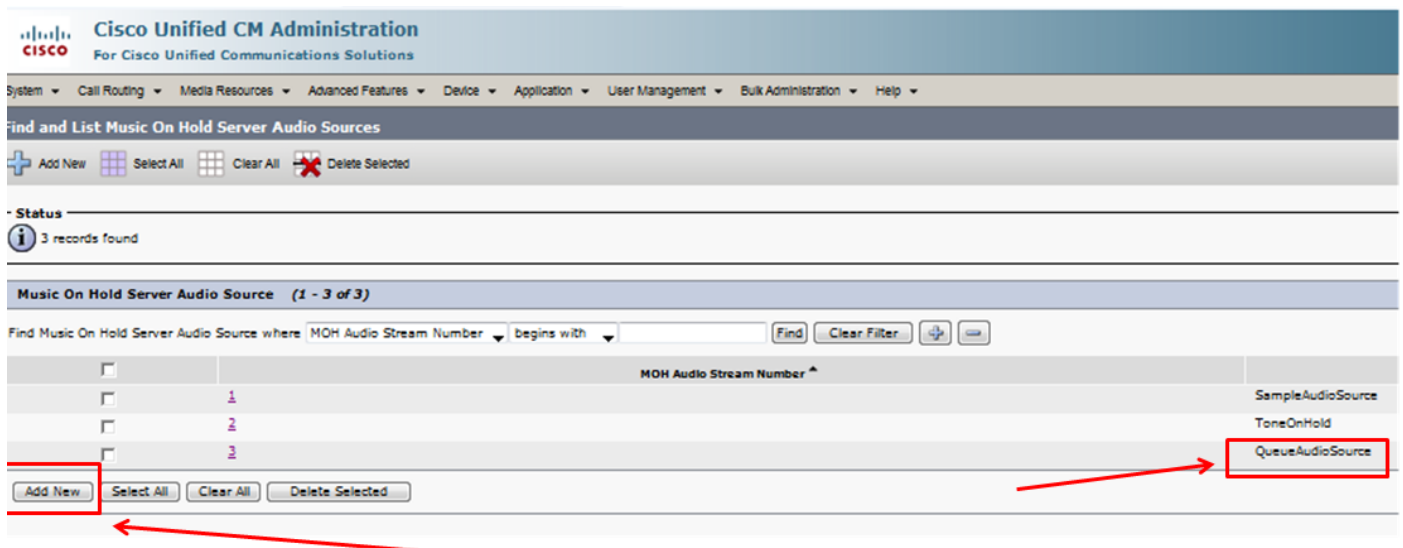
**Note:** La fonction de mise en file d'attente native permet de mettre en file d'attente jusqu'à 100 appelants par pilote de recherche.

## Configuration

Étape 1. Accédez à Media resources > Music on Hold Source Page, comme indiqué dans l'image :



Étape 2. Créez une nouvelle source audio, comme illustré dans l'image :



Étape 3. Réglez la multidiffusion sur le paramètre souhaité et définissez les paramètres d'annonce, comme illustré dans l'image :

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

Étape 4. Sélectionnez l'annonce initiale, comme illustré dans l'image :

**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

Étape 5. Sélectionnez l'annonce périodique, comme illustré dans l'image :

**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

Étape 6. Sélectionnez l'intervalle d'annonce périodique (la valeur par défaut est 30 secondes), comme indiqué dans l'image :

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

**Étape 7 :** Sélectionnez les paramètres régionaux des annonces, comme indiqué dans l'image :

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

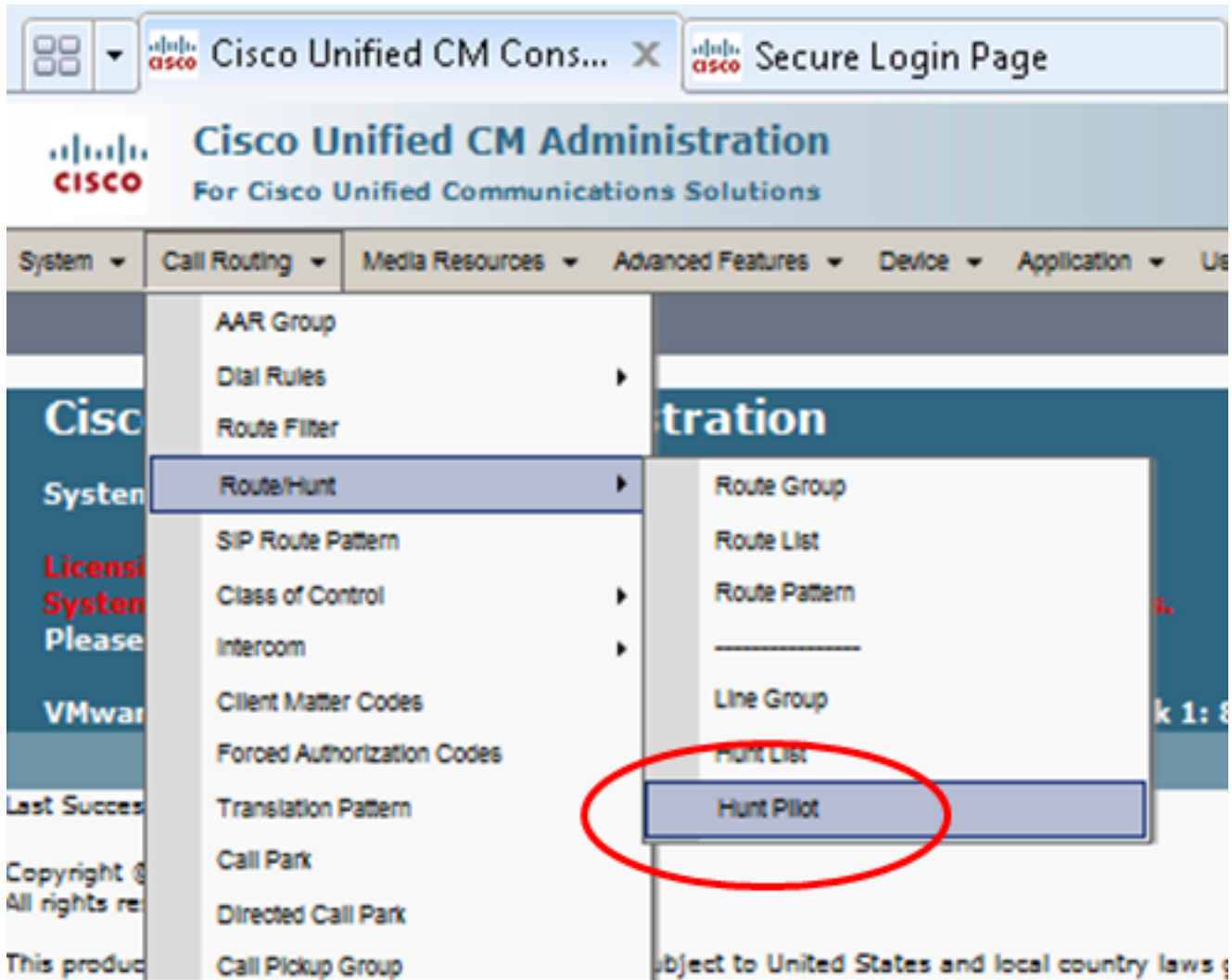
Pendant que l'appelant est dans la file d'attente, il reçoit un traitement d'attente musicale qui dépend des paramètres d'attente musicale du réseau pour ce pilote de recherche. Il y a une option ( Page source audio Musique d'attente et le champ est Lecture de l'annonce initiale) pour lire d'abord l'annonce initiale, puis proposer un appel au pilote de recherche. Si aucun agent ne répond à l'appel, il place l'appelant en attente (dans la file d'attente) et, en cas de succès, il répète l'annonce (fournie périodiquement) et la musique en attente.

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

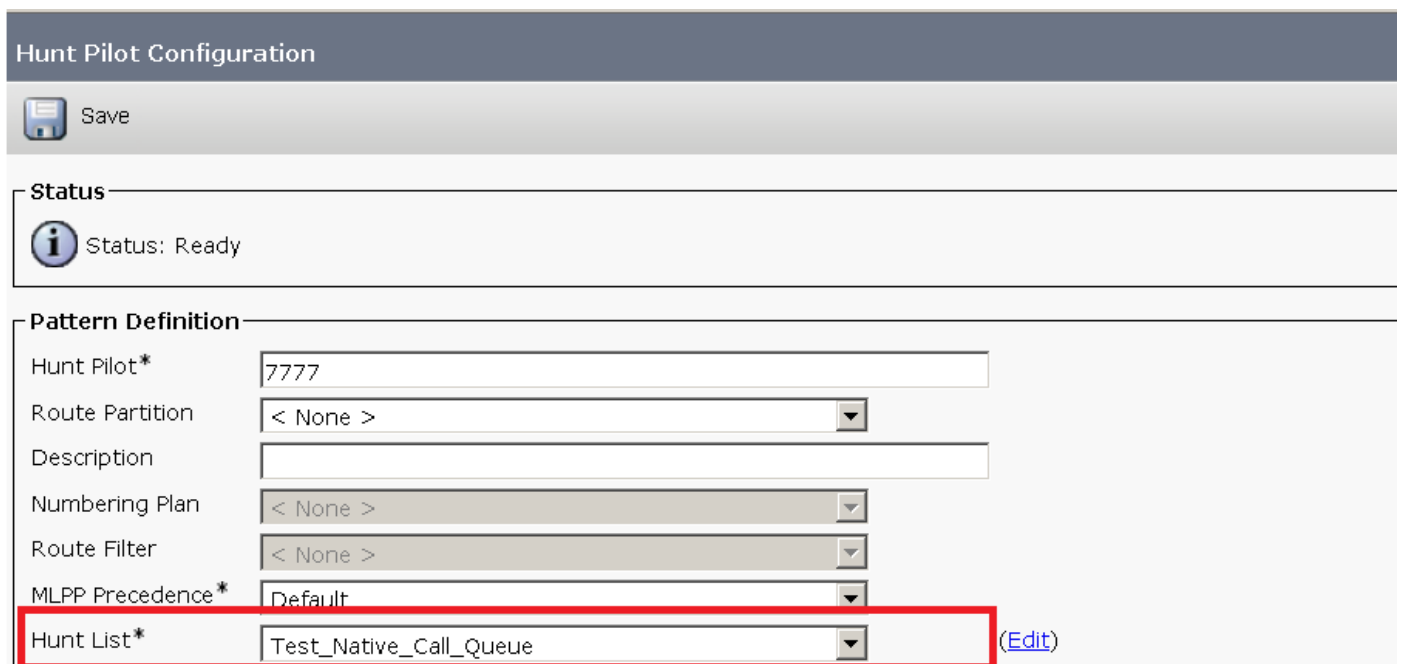
La deuxième option consiste à proposer d'abord l'appel pour rechercher le numéro d'annuaire pilote (DN) et, si l'appel n'est pas pris, il place l'appelant en attente (dans la file d'attente) et, en cas de succès, fournit une annonce initiale, une annonce répétée (fournie périodiquement) et de la musique en attente.

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

**Étape 8.** Dans la page de configuration, accédez à **Call Routing > Route/Hunt > Hunt Pilot**, comme indiqué dans l'image :



Étape 9. Une liste de recherche doit être définie et sélectionnée, comme illustré dans l'image :



Étape 10. Sélectionnez **Queue Calls** sur la page Hunt Pilot pour activer la mise en file d'attente pour ce pilote de recherche, comme illustré dans l'image :

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 >

Le nombre maximal d'appelants simultanés dans la file d'attente pour chaque pilote de recherche peut être configuré de 1 à 100 (valeur par défaut : 32)

Le temps d'attente maximal dans la file d'attente pour chaque pilote de recherche peut être configuré entre 0 et 3 600 (valeur par défaut : 900)

Pour chaque pilote de recherche, les appelants peuvent être acheminés vers des destinations secondaires configurables si :

- L'attente de file d'attente maximale est atteinte
- La capacité maximale de la file d'attente a été atteinte
- Aucun agent n'est connecté ou enregistré

**Étape 11.** Sélectionnez une source audio pour l'attente musicale et les annonces, comme indiqué dans l'image :

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

**Étape 12.** Définissez le nombre maximal d'appelants et le temps d'attente maximal de la file d'attente, comme indiqué dans l'image :

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

**Étape 13.** Enfin, configurez le routage secondaire si nécessaire, comme illustré dans l'image :

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


## Vérification

### État de la file

Vous pouvez configurer un nouveau modèle de bouton de téléphone dont l'option **État de la file d'attente** est configurée sur n'importe quelle ligne du téléphone. Vous devez appliquer le modèle de bouton de téléphone sur le téléphone correspondant, comme illustré dans l'image :

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"/>


Une fois que le modèle de bouton de téléphone est attribué au téléphone, vous pouvez voir **État de la file d'attente** sur la ligne, comme illustré dans l'image,




21:37 01/18/12

115019

Subscriber 2 

Hunt Group 

Queue Status 

Your current options

Redial

New Call

CFwdALL

HLog

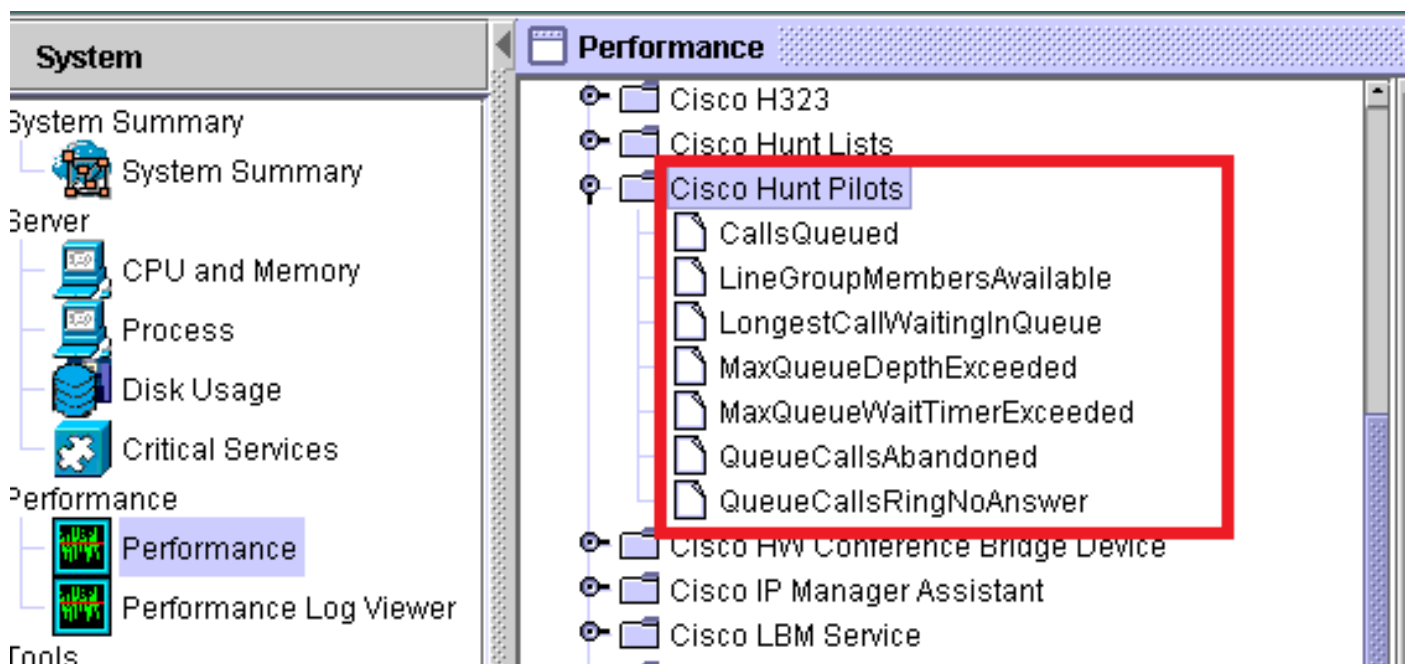
more

Les statistiques de file d'attente sont affichées, comme illustré dans l'image :



## Compteurs de service

De nouveaux compteurs de facilité de maintenance sont ajoutés dans l'outil de surveillance en temps réel (RTMT) sous **Cisco Hunt Pilots** à la mise en file d'attente de surveillance.



# Dépannage

Il n'existe actuellement aucune information de dépannage spécifique pour cette configuration.