

# Configurazione della funzionalità di accodamento delle chiamate native CUCM

## Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Premesse](#)

[Configurazione](#)

[Verifica](#)

[Softkey stato coda](#)

[Contatori dei servizi](#)

[Risoluzione dei problemi](#)

## Introduzione

In questo documento viene descritto come configurare la funzionalità Native Call Queuing di Cisco Unified Communications Manager (CUCM).

## Prerequisiti

### Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- CUCM 9 e versioni successive
- Funzione di ricerca di base delle chiamate

### Componenti usati

Le informazioni fornite in questo documento si basano su CUCM 11.X e versioni successive.

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

## Premesse

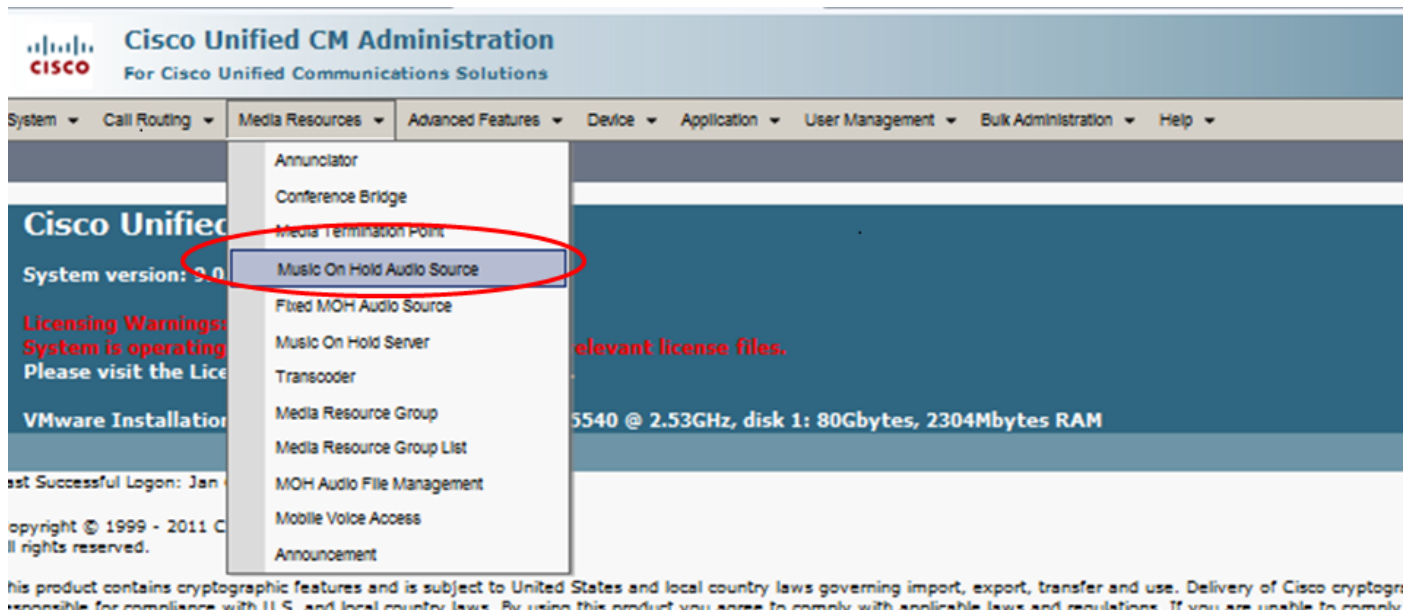
Per CUCM, spesso il suo pilota di caccia ha più chiamate di quelle che il suo membro di ricerca può gestire in un dato momento. La funzione di accodamento delle chiamate native CUCM introduce la possibilità di tenere in coda i chiamanti pilota di risposta mentre attendono che un

agente diventi disponibile.

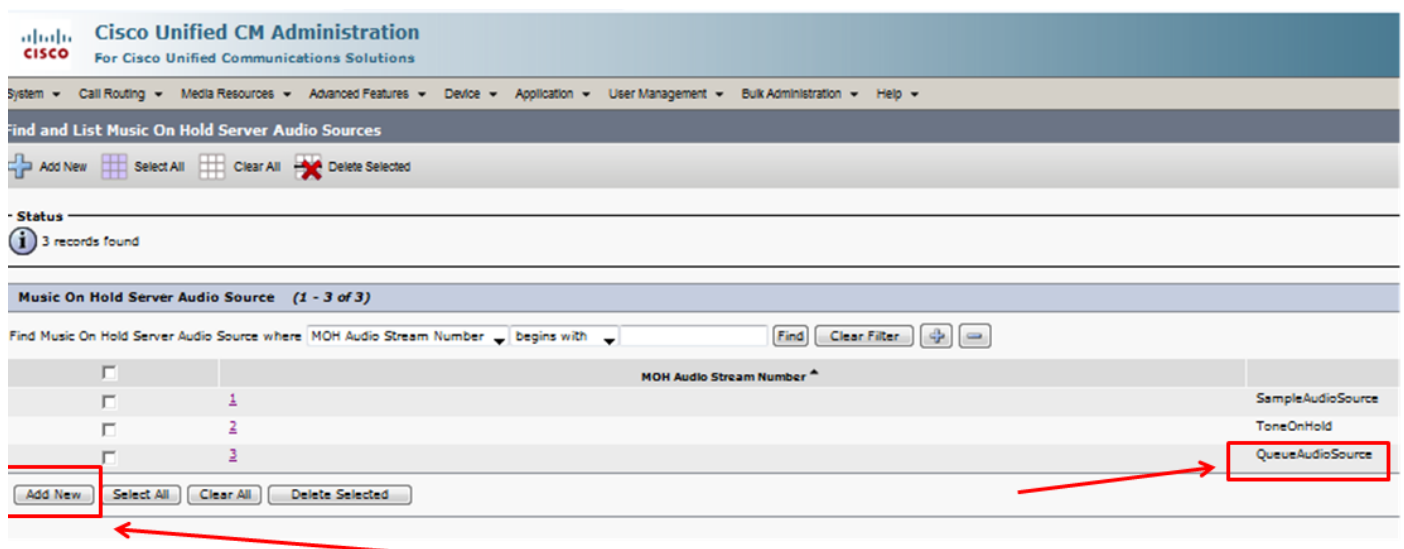
**Nota:** La funzione di accodamento delle chiamate native consente di accodare fino a 100 chiamanti per ogni pilota di risposta.

## Configurazione

**Passaggio 1.** Passare a Risorse multimediali > Pagina origine musica di attesa, come mostrato nell'immagine:



**Passaggio 2.** Creare una nuova sorgente audio, come mostrato nell'immagine:



**Passaggio 3.** Impostare Multicasting sull'impostazione desiderata e impostare i parametri dell'annuncio, come mostrato nell'immagine:

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 ▾

**Passaggio 4.** Selezionare l'annuncio iniziale, come illustrato nell'immagine:

**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 ▾

**Passaggio 5.** Selezionare l'annuncio periodico, come illustrato nell'immagine:

**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 ▾

**Passaggio 6.** Selezionare l'intervallo periodico dell'annuncio (il valore predefinito è 30 secondi), come illustrato nell'immagine:

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

**Passaggio 7:** Selezionare le impostazioni locali per gli annunci, come illustrato nell'immagine:

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

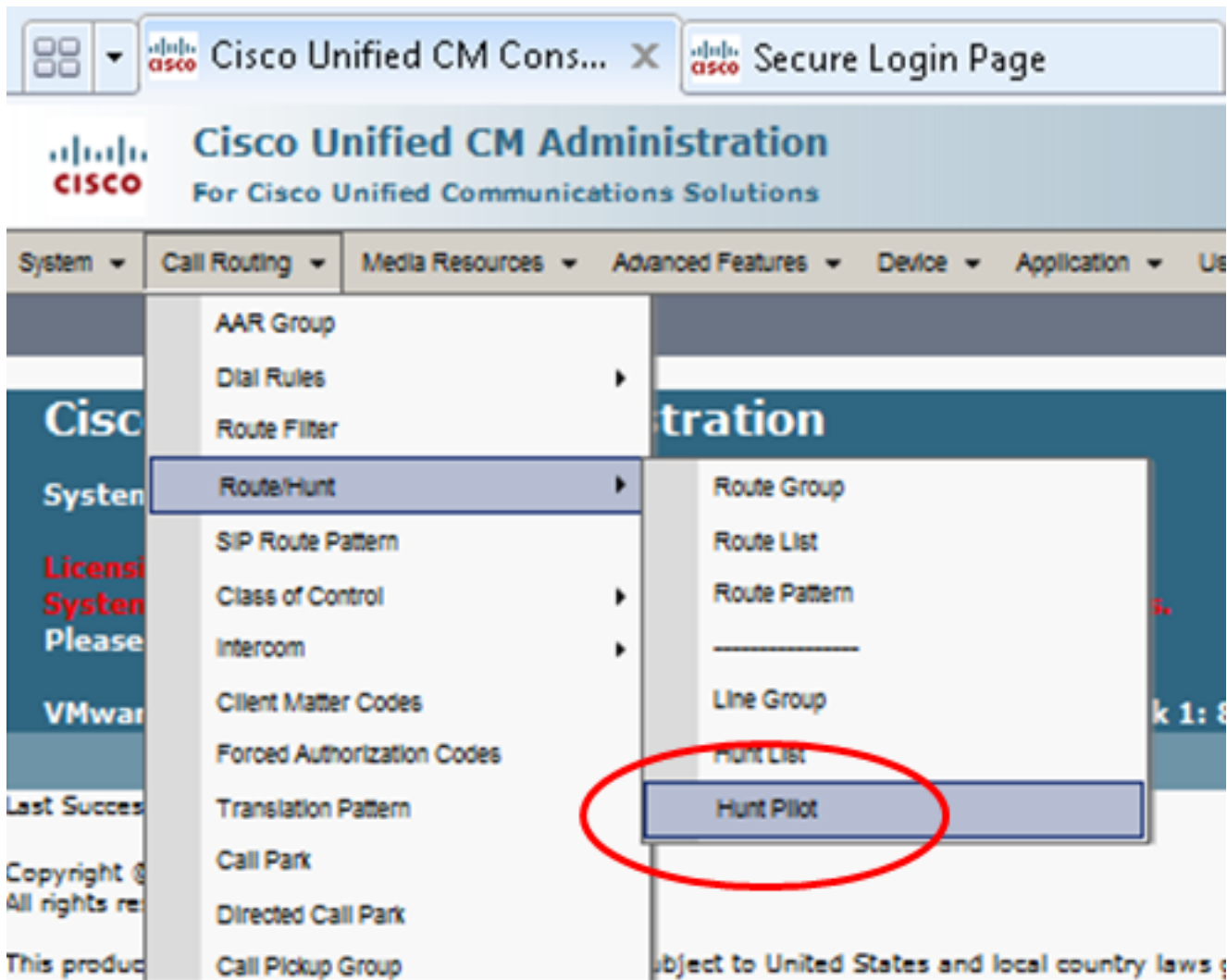
Mentre il chiamante è in coda, il chiamante riceve il trattamento Music On Hold (MOH) che dipende dalle impostazioni MOH di rete per quel pilota di ricerca. C'è l'opzione ( Music on Hold sorgente audio pagina e campo è annuncio iniziale riprodotto) prima riprodurre annuncio iniziale e poi offrire una chiamata per cacciare pilota. Se nessuno degli agenti risponde alla chiamata, il chiamante viene messo in attesa ( in coda) e, in caso di esito positivo, l'annuncio (fornito periodicamente) e la musica vengono ripetuti.

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 seconda opzione consiste nell'offrire prima la chiamata per la ricerca del numero di directory (DN) del pilota e, se la chiamata non riceve risposta, mette il chiamante in attesa (in coda) e al completamento fornisce un annuncio iniziale, un annuncio ripetuto (periodicamente fornito) e musica in attesa.

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

**Passaggio 8.** Nella pagina di configurazione, passare a **Instradamento chiamate > Instradamento/Ricerca > Pilota di ricerca**, come mostrato nell'immagine:



**Passaggio 9.** È necessario definire e selezionare un elenco di ricerca, come mostrato nell'immagine:

Hunt Pilot Configuration

Save

Status

Status: Ready

Pattern Definition

Hunt Pilot*	<input type="text" value="7777"/>
Route Partition	< None >
Description	<input type="text"/>
Numbering Plan	< None >
Route Filter	< None >
MLPP Precedence*	Default
Hunt List*	Test_Native_Call_Queue <a href="#">(Edit)</a>

**Passaggio 10.** Selezionare **Coda chiamate** nella pagina Ricerca pilota per abilitare l'accodamento per questo programma pilota di ricerca, come mostrato nell'immagine:

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 >

Il numero massimo di chiamanti simultanei in coda per ogni Hunt Pilot è configurabile da 1 a 100 (impostazione predefinita 32)

Il tempo di attesa massimo in coda per ogni pilota di risposta è configurabile da 0 a 3600 (valore predefinito: 900)

Per ogni pilota di risposta, i chiamanti possono essere indirizzati a destinazioni secondarie configurabili se:

- Attesa massima della coda raggiunta
- È stata raggiunta la capacità massima della coda
- Nessun agente connesso o registrato

**Passaggio 11.** Selezionare una sorgente audio per MOH e Annunci, come mostrato nell'immagine:

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

**Passaggio 12.** Impostare il numero massimo di chiamanti e il tempo di attesa massimo della coda, come mostrato nell'immagine:

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

**Passaggio 13.** Infine, configurare il routing secondario, se necessario, come mostrato nell'immagine:



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


## Verifica

### Softkey stato coda

È possibile configurare un nuovo modello di pulsante del telefono con l'opzione **Stato coda** configurata su qualsiasi linea del telefono. È necessario applicare il modello di pulsante del telefono al telefono corrispondente, come mostrato nell'immagine:

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 volta assegnato il modello del pulsante del telefono al telefono, è possibile visualizzare lo **stato della coda** sulla linea, come mostrato nell'immagine,




21:37 01/18/12

115019

Subscriber 2 

Hunt Group 

Queue Status 

**Your current options**

Redial

New Call

CFwdALL

HLog

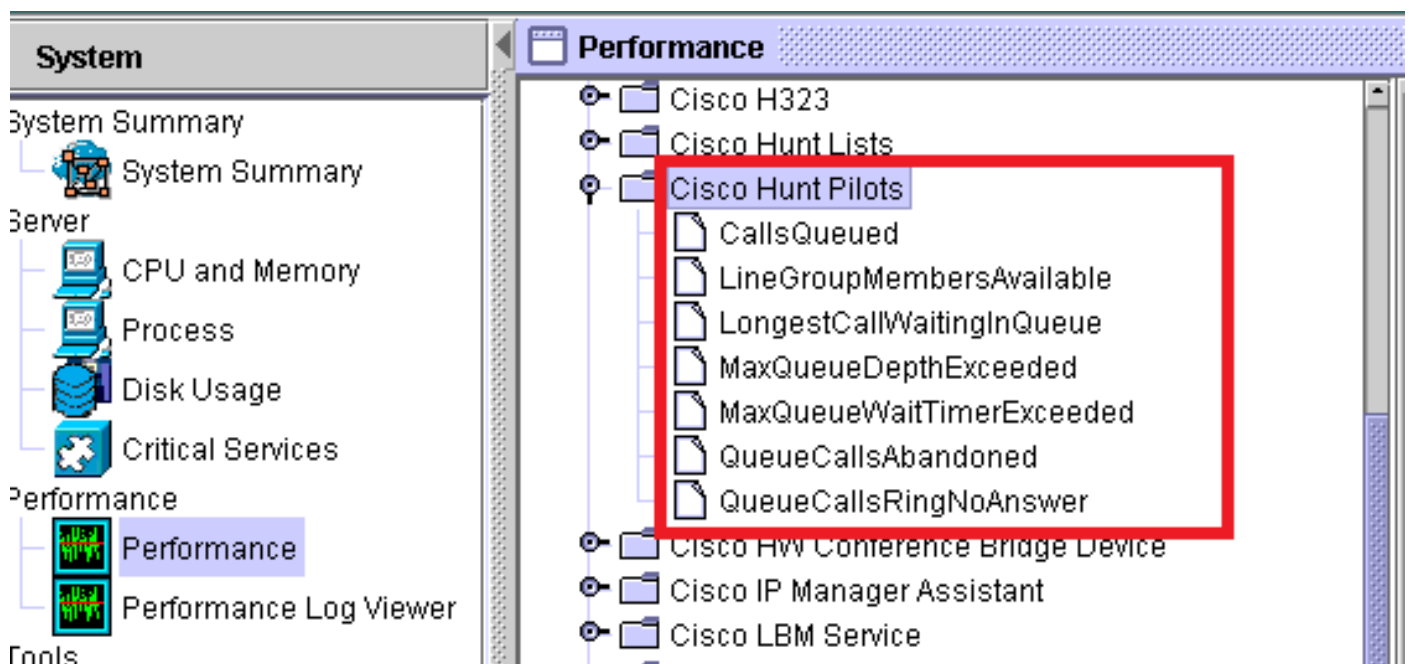
more

Vengono visualizzate le statistiche della coda, come mostrato nell'immagine:



## Contatori dei servizi

Nuovi contatori di disponibilità vengono aggiunti nello strumento di monitoraggio in tempo reale (RTMT, Real-Time Monitoring Tool) in **Cisco Hunt Pilots** to the monitor queuing.



## Risoluzione dei problemi

Al momento non sono disponibili informazioni specifiche per la risoluzione dei problemi di questa configurazione.