

# CUCM 기본 통화 대기열 기능 구성

## 목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[배경 정보](#)

[구성](#)

[다음을 확인합니다.](#)

[대기열 상태 소프트키](#)

[서비스 가용성 카운터](#)

[문제 해결](#)

## 소개

이 문서에서는 CUCM(Cisco Unified Communications Manager) 기본 통화 대기 기능을 구성하는 방법에 대해 설명합니다.

## 사전 요구 사항

### 요구 사항

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

- CUCM 9 이상 버전
- 기본 통화 헛트 기능

### 사용되는 구성 요소

이 문서의 정보는 CUCM 11.X 이상 버전을 기반으로 합니다.

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우, 모든 명령어의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

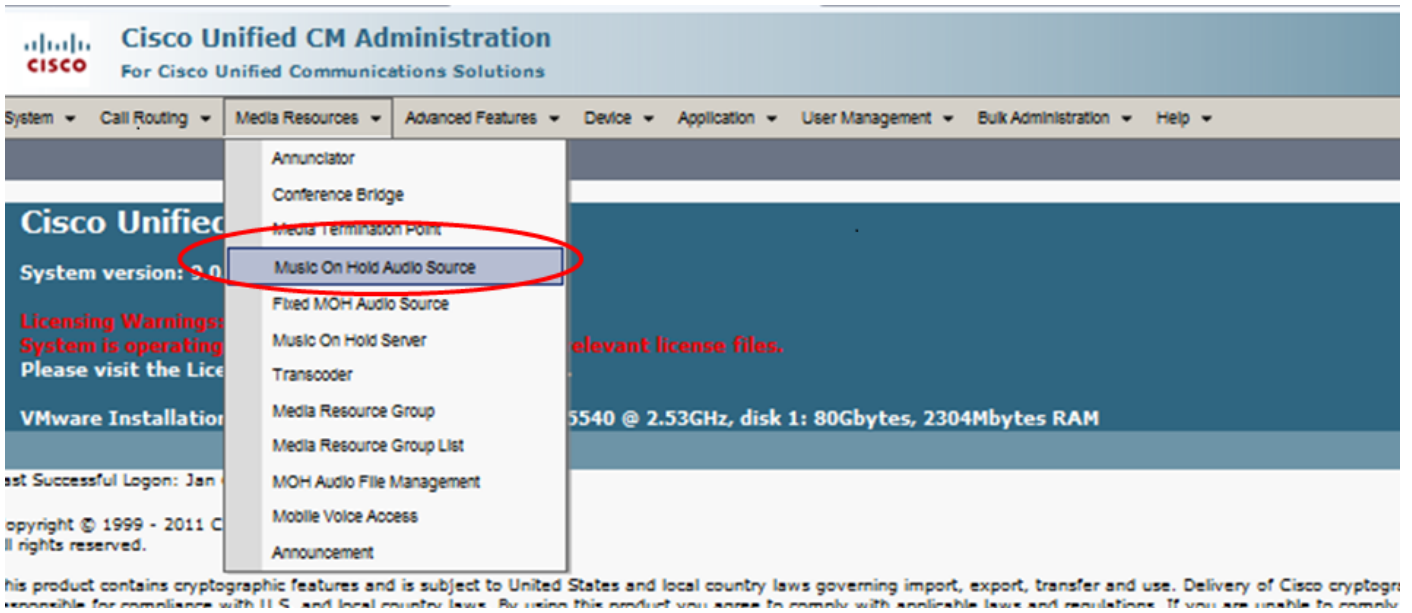
## 배경 정보

CUCM의 경우 헛트 파일럿이 지정된 시간에 처리할 수 있는 것보다 더 많은 통화를 처리하는 경우가 많습니다. CUCM Native Call Queuing(CUCM 기본 통화 대기열) 기능에서는 에이전트가 사용 가능해질 때까지 기다리는 동안 헛트 파일럿 발신자를 대기열에 보관할 수 있습니다.

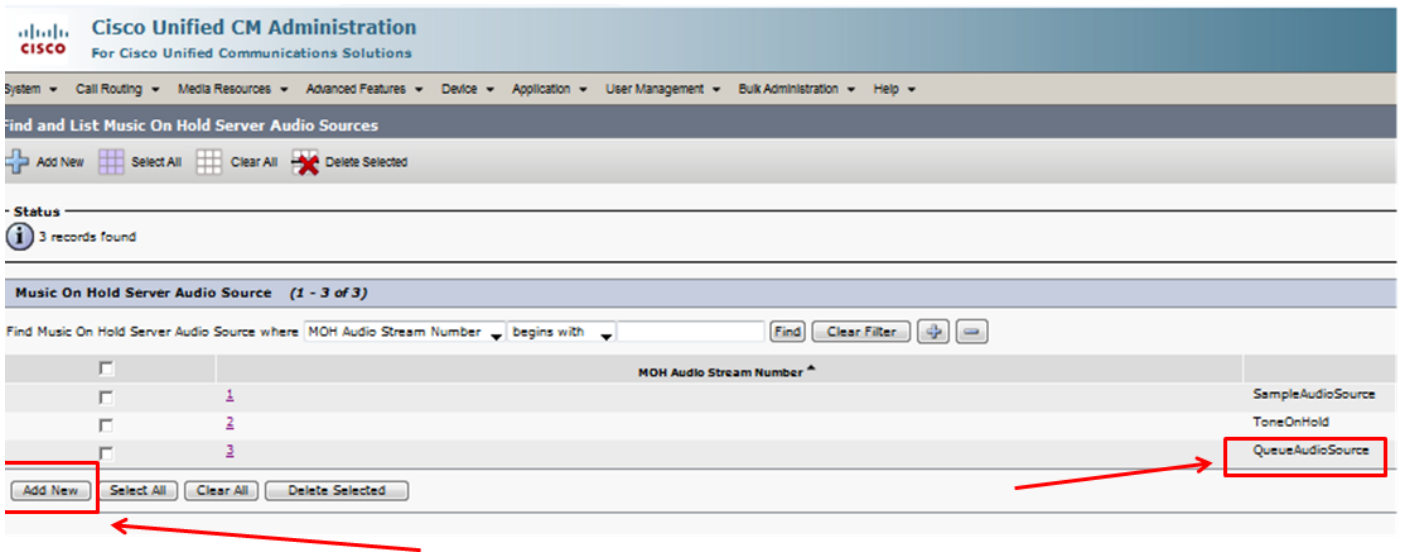
**참고:** 기본 통화 대기 기능을 사용하면 헛트 파일럿당 최대 100명의 발신자를 대기시킬 수 있습니다.

# 구성

1단계. 이미지에 표시된 대로 **Media resources(미디어 리소스) > Music on Hold Source Page(대기 중 음악 소스 페이지)**로 이동합니다.



2단계. 이미지에 표시된 대로 새 오디오 소스를 만듭니다.



3단계. 이미지에 표시된 대로 원하는 설정으로 멀티캐스팅을 설정하고 알림 매개변수를 설정합니다.

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

4단계. 이미지에 표시된 대로 초기 알림을 선택합니다.

**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

5단계. 이미지에 표시된 것처럼 정기 공지를 선택합니다.

**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

6단계. 이미지에 표시된 것처럼 정기 공지 간격(기본값은 30초)을 선택합니다.

| 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   |                              |

7단계: 이미지에 표시된 대로 공지할 로캘을 선택합니다.

| 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   |                              |

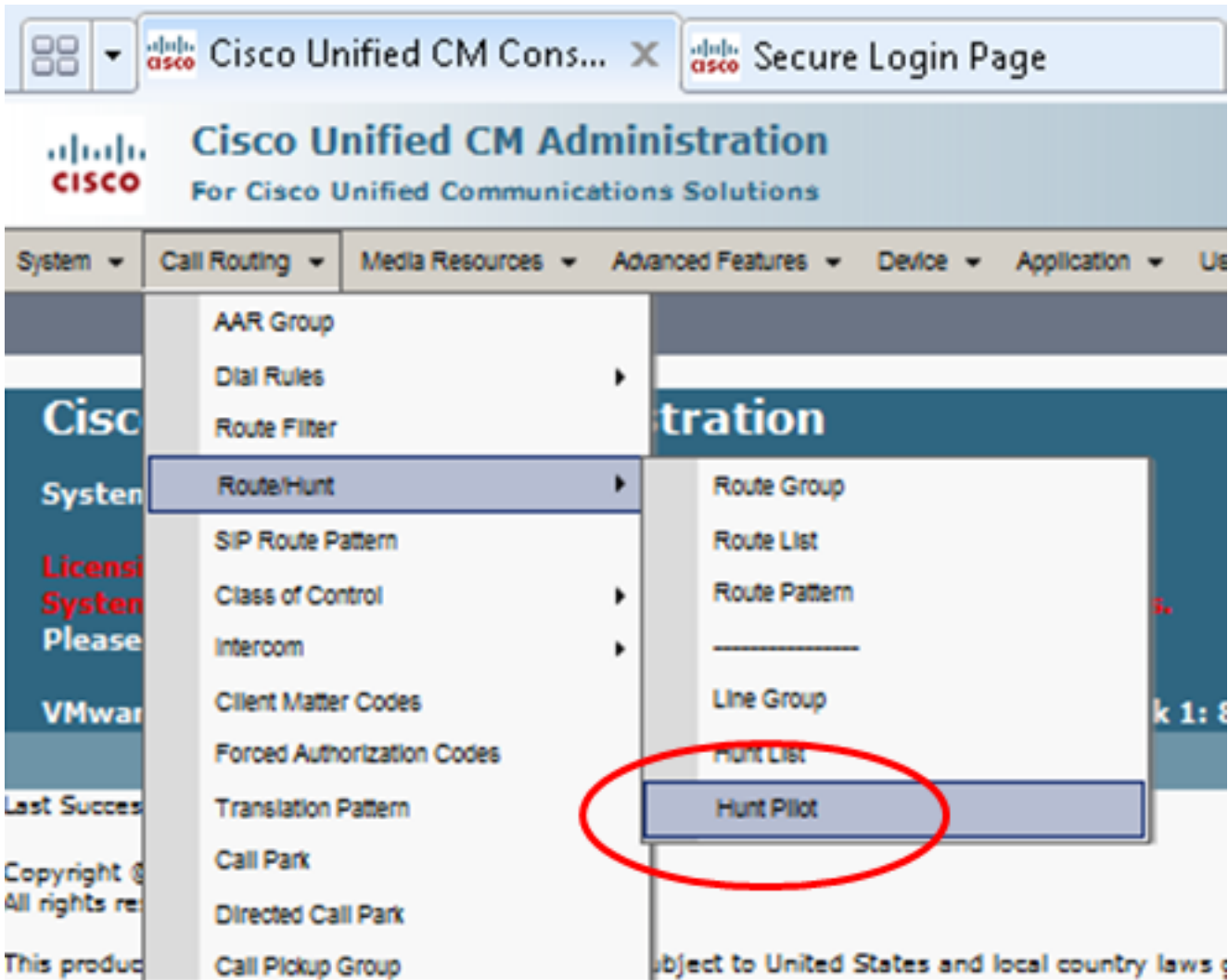
발신자가 대기열에 있는 동안 발신자는 해당 헌트 파일럿에 대한 네트워크 MOH 설정에 따라 MOH(Music On Hold) 처리를 받습니다. 초기 알림을 먼저 재생한 다음 헌트 파일럿에게 통화를 제공하는 옵션이 있습니다(Music on Hold audio source page and field is Initial announcement played). 어떤 상담원도 통화에 응답하지 않을 경우 발신자를 대기(대기 중)로 설정하고 제공된 성공을 대기시키면 알림(주기적으로 제공됨)과 음악이 대기 중으로 반복됩니다.

| 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                          |                              |

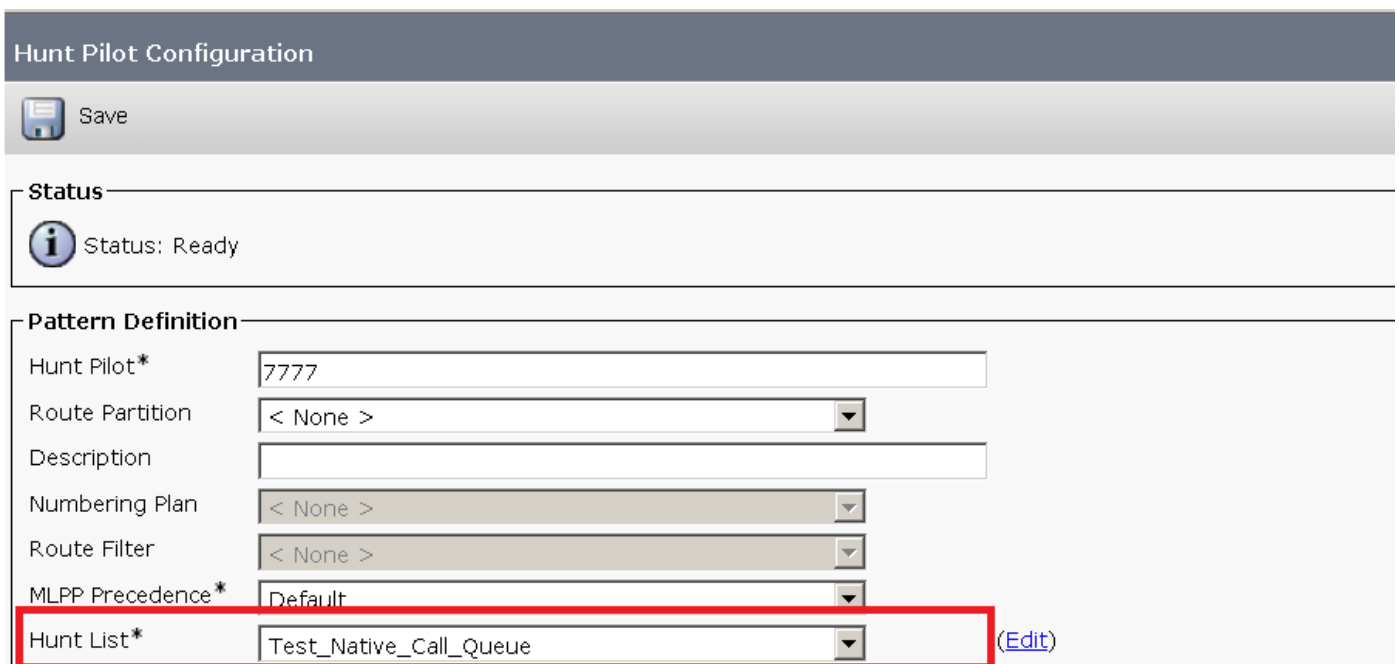
두 번째 옵션은 먼저 통화를 헌트 파일럿 DN(디렉토리 번호)으로 제공하는 것이며, 통화에 응답하지 않을 경우 발신자를 보류(대기열)로 설정하고, 성공 시 초기 알림, 반복 알림(주기적으로 제공됨) 및 음악을 보류 상태로 설정합니다.

| 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              |                              |

8단계. 이미지에 표시된 대로 컨피그레이션 페이지에서 Call Routing(통화 라우팅) > Route/Hunt(경로/헌트) > Hunt Pilot(헌트 파일럿)으로 이동합니다.



9단계. 이미지에 표시된 대로 헌트 목록을 정의하고 선택해야 합니다.



10단계. 그림과 같이 Hunt Pilot 페이지에서 Queue Calls을 선택하여 이 Hunt Pilot에 대한 대기열을 활성화합니다.

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 >

각 헌트 파일럿에 대한 대기열의 최대 동시 발신자 수는 1~100개까지 구성할 수 있습니다(기본값 32)

각 헌트 파일럿에 대한 대기열의 최대 대기 시간은 0~3600(기본값 900)에서 구성할 수 있습니다

다음과 같은 경우 각 헌트 파일럿에 대해 발신자를 구성 가능한 보조 대상으로 라우팅할 수 있습니다.

- 최대 대기열 대기 시간 충족
- 최대 대기열 용량에 도달했습니다.
- 로그인하거나 등록된 상담원이 없습니다.

**11단계.** 이미지에 표시된 대로 MOH 및 공지용 오디오 소스를 선택합니다.

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 >

12단계. 이미지에 표시된 대로 최대 발신자 수 및 최대 대기열 대기 시간을 설정합니다.

Queue Calls

Network Hold MOH Source & Announcements QueueAudioSource [View Details](#)

**Maximum Number of Callers Allowed in Queue\*** 32 (1-100) **Default=32**

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) **Default=900**

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 >

13단계. 마지막으로, 필요한 경우 이미지에 표시된 대로 보조 라우팅을 구성합니다.

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 9725551212

Full Queue Calling Search Space testCSS

Maximum Wait Time in Queue\* 900 (10 - 3600 seconds)

When maximum wait time is met:

Disconnect the call

Route the call to this destination 9725551313

Maximum Wait Time Calling Search Space testCSS

When no hunt members are logged in or registered:

Disconnect the call

Route the call to this destination 9725551414

No hunt members logged in or registered Calling Search Space testCSS

다음을 확인합니다.

### 대기열 상태 소프트키

전화기의 모든 회선에 Queue **Status** 옵션이 구성된 새 전화기 버튼 템플릿을 구성할 수 있습니다. 그림과 같이 해당 전화기에 전화기 버튼 템플릿을 적용해야 합니다.

Phone Button Template Configuration

Save Delete Copy Reset Apply Config Add New

**Status**

*i* Update successful

**Phone Button Template Information**

Button Template Name \* Standard 7965 SCCP - Native

**Button Information**


| Button | Feature           |
|--------|-------------------|
| 1      | Line **           |
| 2      | Hunt Group Logout |
| 3      | Queue Status      |


전화기 버튼 템플릿이 전화기에 할당되면 그림과 같이 회선에서 대기열 상태를 볼 수 있습니다.




21:37 01/18/12

115019

Subscriber 2 

Hunt Group 

Queue Status 

Your current options

Redial

New Call

CFwdALL

HLog

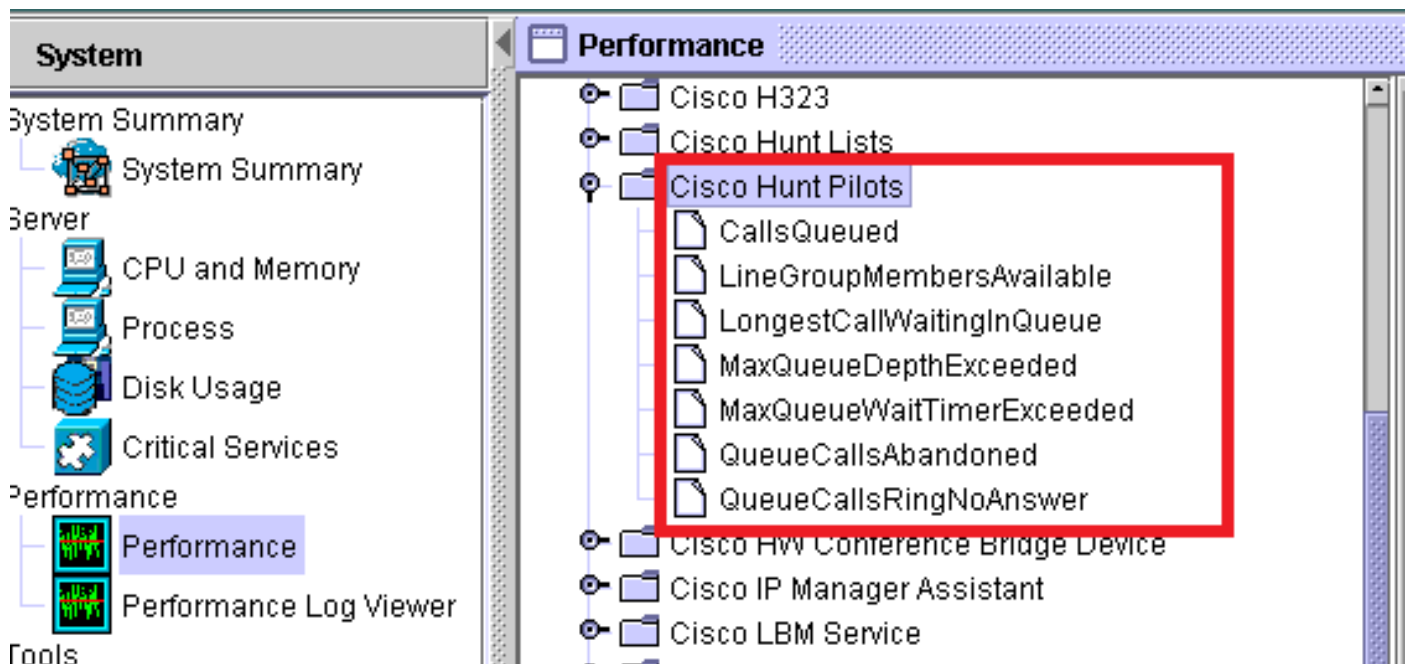
more

그림과 같이 대기열 통계가 표시됩니다.



## 서비스 가용성 카운터

Cisco Hunt Pilot 아래의 RTMT(Real-Time Monitoring Tool)에서 모니터 대기열에 새로운 서비스 가용성 카운터가 추가됩니다.



## 문제 해결

현재 이 설정에 사용할 수 있는 특정 문제 해결 정보가 없습니다.