

保留中ビデオサーバの設定

- •保留中ビデオの概要(1ページ)
- •保留中ビデオ設定のタスクフロー(2ページ)
- ・保留中ビデオの連携動作(4ページ)

保留中ビデオの概要

保留中ビデオは、ビデオコンタクトセンターに発信する顧客が、コンタクトセンターでエー ジェントと最初の受け答えを終えた後に、特定のビデオを視聴できるビデオコンタクトセン ター向けの機能です。この場合、エージェントが、保留中に顧客に対して再生するビデオスト リームを選択します。

保留中ビデオサーバは、Cisco Unified Communications Manager から指示が出されると、オーディ オとメディアをストリーミングできるメディア コンテンツ サーバです。メディア コンテンツ サーバは、SIP をシグナリング プロトコルとして使用して、Unified Communications Manager の 制御下でオーディオおよびビデオコンテンツを格納およびストリーミングできる外部デバイス です。メディア コンテンツ サーバでは、1080p や 720p といった高解像度ビデオ コンテンツ、 または 360p などの低解像度ビデオ コンテンツを提供できます。Cisco MediaSense は、メディ ア コンテンツ サーバとして使用されます。

導入に汎用保留中ビデオ機能が必要になる場合、ビデオコンタクトセンターに加え、企業内の どこでも保留中ビデオを導入できます。保留中ビデオサーバのデフォルトビデオコンテンツ IDを設定して、保留中のユーザに再生するビデオストリームを識別することができます。

(注) Customer Voice Portal (CVP) による発信者情報の転送を導入するユニファイドコンタクトセンターで、保留中ビデオの機能を利用するには、Unified Communications ManagerとCVP 間の SIP トランクに保留中ビデオのリソースを割り当てる必要があります。

保留中ビデオ設定のタスク フロー

始める前に

手順

	コマンドまたはアクション	目的
ステップ1	SIP トランクを MediaSense サーバに作 成する (2 ページ)	Cisco MediaSense クラスタに SIP トラン クを設定します。
ステップ2	保留中ビデオサーバの設定 (3 ページ)	MediaSense サーバに保存されているビ デオコンテンツを識別する、Cisco Unified Communications Manager にある 保留中ビデオサーバを設定します。

SIP トランクを MediaSense サーバに作成する

Unified Communications Manager には、Cisco MediaSense クラスタへの SIP トランクを設定する 必要があります。Cisco MediaSense サーバへの SIP トランクには、Cisco MediaSense ノードの IP アドレスが含まれています。Unified Communications Manager SIP トランクは、最大 16 の宛 先 IP アドレスをサポートします。

(注) Cisco MediaSense クラスタには、冗長性と拡張性のために2個以上のノードが必要です。

SIP トランクにデフォルト設定を設定します。SIP トランク上では、Video on Hold 機能に 対応したその他の設定はサポートされていません。

手順

- ステップ1 Cisco Unified CM Administration で、[デバイス (Device)]>[トランク (Trunk)]を選択しま す。
- **ステップ2** [新規追加(Add New)] をクリックします。
- ステップ3 [トランクタイプ (Trunk Type)]ドロップダウン リストから [SIPトランク (SIP Trunk)]を選 択します。
- ステップ4 [デバイスプロトコル (Device Protocol)]ドロップダウンリストから、プロトコルとして[SIP] が入力されていることを確認し、[次へ (Next)]をクリックします。
- ステップ5 [デバイス情報 (Device Information)]エリアで、次のフィールドに入力します。
 - •[デバイス名(Device Name)]:トランクの名前を入力します。
 - 「説明(Description)]:トランクの説明を入力します。

- ・デバイス プール(Device Pool): SIP トランクの適切なデバイス プールを選択します。
- ・ロケーション(Location):このトランクの適切なロケーションを選択します。
- **ステップ6** [SIP 情報(SIP Information)] エリアで、次のフィールドに入力します。
 - 宛先アドレス(Destination Address): Cisco MediaSense サーバの IP アドレスを入力します。 複数の IP アドレスを指定できます。
 - 宛先ポート(Destination Port):ポート番号を入力します。デフォルトのポート番号 5060
 を受け入れることを推奨します。複数のポートを指定できます。
 - SIP トランク セキュリティ プロファイル (SIP Trunk Security Profile) : ドロップダウン リ ストから SIP トランク セキュリティ プロファイルを選択します。
 - SIPプロファイル(SIP Profile):ドロップダウンリストからSIPプロファイルを選択します。オプションのpingが設定されたSIPプロファイルを選択します。存在しない場合は、 作成します。これは必須ではありませんが、ユーザエクスペリエンスが向上します。

ステップ1 [保存 (Save)] をクリックします。

次のタスク

保留中ビデオサーバの設定(3ページ)

保留中ビデオサーバの設定

保留中ビデオ サーバの SIP トランクは Cisco MediaSense サーバを指し、デフォルトコンテンツ ID は MediaSense サーバ上に存在するストリーム ID を指します。コンテンツ ID には任意の英 数字文字列を指定できます。

始める前に

SIP トランクを MediaSense サーバに作成する (2ページ)

手順

- ステップ1 Cisco Unified Communications Manager の管理ページで、[メディアリソース(Media Resources)]> [保留ビデオサーバ(Video on Hold Server)] を選択します。
- ステップ2 [新規追加(Add New)] をクリックして、新規の保留中ビデオサーバを設定します。
- ステップ3 保留中ビデオサーバの名前を入力します。
- ステップ4 サーバの説明を入力します。
- ステップ5 デフォルトのビデオコンテンツ IDの英数字文字列を入力します。
- ステップ6 ドロップダウンリストから、使用する SIP トランクを選択します。SIP トランクを新しく作成 する必要がある場合には、[SIP トランクの作成(Create SIP Trunk)] ボタンをクリックします。

ステップ7 [保存 (Save)] をクリックします。

保留中ビデオの連携動作

Enhanced Location コールアドミッションコントロール機能では、Cisco MediaSense サーバを Unified Communications Manager クラスタに配置できます(Cisco MediaSense クラスタは、保留 側が登録されるクラスタに直接接続されます)。その場合、Unified Communications Manager ク ラスタが、保留側の場所と Cisco MediaSense の場所の間の帯域幅を差し引く役目を果たしま す。保留中ビデオの連携動作は 720p または 1080p のビデオ ストリームを利用するので、既存 のセッションのビデオ品質を維持するために、新しいセッションを許可する前に帯域幅の使用 を考慮に入れることは重要です。 翻訳について

このドキュメントは、米国シスコ発行ドキュメントの参考和訳です。リンク情報につきましては 、日本語版掲載時点で、英語版にアップデートがあり、リンク先のページが移動/変更されている 場合がありますことをご了承ください。あくまでも参考和訳となりますので、正式な内容につい ては米国サイトのドキュメントを参照ください。