



## 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 | <a href="#">SIP トランクを MediaSense サーバに作成する (2 ページ)</a> | Cisco MediaSense クラスタに SIP トランクを設定します。   |
| ステップ 2 | <a href="#">保留中ビデオサーバの設定 (3 ページ)</a>                  | 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 7** [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。