# コール キューイングの設定


- コール キューイングの概要 （1 ページ）
- コールキューの前提条件 （3 ページ）
- コールキューのタスクフロー （3 ページ）
- コール キューイングの連携動作 （12 ページ）
- コールキューイングの制約事項 （13 ページ）
- コールキューイングを使用するハントパイロットのパフォーマンスとスケーラビリティ （14 ページ）


# コール キューイングの概要

Unified Communications Manager は、ハント メンバーが発信者に応答可能になるまで、発信者をキューに入れるための Call Queuing を備えています。 管理者は、通話がエージェントに転送される前に、発信者が初期グリーティングアナウンスを受け取るようにデフォルトを設定できます。またはこのデフォルトを変更して、初期アナウンスを、発信者がキューに入れられて保留音または保留トーンが流されてから再生することもできます。 発信者がキューに入れられたまま指定時間が経過すると、通話に応答できるようになるまで、または最大待機タイマーが満了するまで、セカンダリ アナウンスが設定された間隔で再生されます。

着信コールがハントパイロットに到達すると、次の機能が提供されます。

- 発信者は、次に進む前に最初のカスタマイズ可能なグリーティングアナウンスに接続されます。
- 1 人以上の回線メンバがハントパイロットにログインしており、アイドル状態であったときで、かつ、キューに入っているコールがない場合は、そのコールは最も長い時間アイドル状態であった回線メンバに送達されます。
- 回線メンバーが通話に応答しない場合、その発信者はキューに入れられません。 [応答中、ログイン中、または登録済みのハントメンバが存在しない場合(When no hunt members answer, are logged in, or registered)] の設定に応じて、コールは新しい接続先にルーティングされるか、切断されます。

- 回線メンバがキュー有効コールに応答しないと、回線グループ 設定ウィンドウで **[無応答時にハントメンバを自動的にログアウト(Automatically Logout Hunt Member on No Answer)]** がオンの場合に限り、その回線メンバはハントグループからログオフされます。
- 通話はすべてのメンバーが話し中である場合にのみキューに入れられます。
- キューで待機している発信者は、保留音と反復される（カスタマイズ可能な）定期的なアナウンスが聞こえます。
- ある回線メンバがアイドル状態になると、複数のハントグループ間で最も待機時間の長い発信者が、そのアイドル状態の回線メンバに送達されます。 アイドル状態の回線メンバがそのコールに応答しない場合、発信者はキューの以前の場所に戻されます。
- キュー内のコールが最大待機時間を超える場合、またはキューに許可されている発信者の最大数を超える場合、コールは代替番号にルーティングするか、またはハントパイロットの設定に応じて切断することができます。 代替番号は次のいずれかにすることができます。
  - キューイングが有効または無効のいずれかに設定されたハント パイロット DN
  - ボイスメール DN
  - 回線 DN
  - 共有 DN
- 回線メンバーは、キュー対応ハント パイロットのキュー ステータスを表示できます。 キュー ステータスには次のタイプの情報が表示されます。
  - ハント パイロットのパターン
  - 各ハント パイロットのキューに入っている発信者数
  - 最大待機時間

通話のキューイングは既存のハントパイロットとともに機能しますが、キューイングまたは非キューイングのどちらのハント パイロットのハンティング操作もその動作に変更はありません。 通話のキューイングが有効になっているハント パイロットは、次の機能を提供します。

- 回線メンバーが受けることができるキューイング対応ハントパイロットでの通話は、一度に 1 つのみです。 2 つのキューイング対応ハント パイロットでの通話を、1 人の回線メンバーに提供することはできません。 回線メンバが自分のDNに直接かかってきたコールまたはキューイングしていないハントパイロットからのコールのみを受信できます。
- 回線メンバーがハントパイロットによりルーティングされる通話に応答しない場合、ハント パイロットは自動的にログアウトします。 回線メンバは、キューを有効にしたハントパイロットのコールを受信せず、タイムアウトが発生するまでそのコールに応答しなかった場合、そのデバイスを自動的にログアウトします。 共有回線配置の場合、同じ共有回線で設定されたすべてのデバイスがログアウトします。 この挙動は[Line Group] 設定ウィンドウで [Automatically Logout Hunt Member on No Answer] を選択して設定できます。 回線メンバーは、このチェックボックスがオンの場合にのみログアウトします。

コールキュー監視またはアナウンス監視の詳細については、『*Cisco Unified Real Time Monitoring Tool Administration Guide*』を参照してください。

キューイングが有効なハントパイロットの中で、コールがハントメンバーに拡張されているときに、着信コールを接続コールの状態に変更するように設定することができます。

# コールキューの前提条件

- Cisco IP Voice Media Streaming（IPVMS）アプリケーション。クラスタ内の少なくとも 1 ノード上でアクティブ化されている必要があります
- クラスタ内の少なくとも 1 台のサーバ上で稼動している Cisco CallManager サービス
- Cisco CallManager サービスと同じサーバ上で稼動している Cisco RIS Data Collector サービス
- Cisco Unified Communications Manager ロケール インストーラ（英語以外の電話ロケールまたは国独自のトーンを使用する場合）。

# コールキューのタスクフロー

**手順**

| | コマンドまたはアクション | 目的 |
|---|---|---|
| **ステップ 1** | アナウンスの設定 （3 ページ） | .wav ファイルをアップロードしてアナウンスを設定します。 |
| **ステップ 2** | 保留音の設定 （5 ページ） | 保留音（MOH）オーディオ ソースを設定します。 |
| **ステップ 3** | ハントパイロットキューの設定 （10 ページ） | 応答されるまで、キュー内のコールのコールキュー保留オプションを有効にします。 |
| **ステップ 4** | 無応答時のハント メンバーの自動ログアウト （11 ページ） | 回線メンバーは、ハント リストから自動的にログオフすることができます。 |

# アナウンスの設定

Cisco Unified Communications Manager では以下が可能です：

- Cisco 提供の既存のアナウンスを使用する
- アナウンスが再生するメッセージまたはトーンを変更する

- カスタムアナウンスメントの .wav ファイルを挿入する
- アナウンスメント用のロケールを割り当てる
- アナウンスの説明を変更する
- アナウンスが再生するメッセージまたはトーンを変更する

機能アナウンスは、ハントパイロット発信キューイングまたは外部コール制御と関連する保留音（MOH）などの特定の機能に使用されるアナウンスです。

最大 50 個の機能アナウンスが利用可能です。 これらのアナウンスは、Cisco が適用する音声ファイルか、アップロードされたカスタム wav ファイルです。

カスタムアナウンスの wav ファイルはすべて、クラスタの全サーバーにアップロードされる必要があります。

## 手順

**ステップ 1** Cisco Unified Communications Manager で、**[メディアリソース(Media Resources)]** > **[アナウンス(Announcements)]** を選択します。
**[アナウンスの検索と一覧表示]** ウィンドウが表示されます。

**ステップ 2** 使用するアナウンスへのハイパーリンクを選択します。

**例**：

ハイパーリンク: Wait_In_Queue_Sample
アナウンスの説明を編集したり、アップロードする場合は、カスタマイズされたアナウンスを選択することができます。

**ステップ 3** カスタムアナウンスとして使用する .wav ファイルをアップロードするには、**[ファイルのアップロード (upload file)]** をクリックします。
**[ファイルのアップロード]**ウィンドウが開きます。

**ステップ 4** **[ファイルのアップロード(Upload File)]** ポップアップ ウィンドウでロケールを選択し、ファイル名を入力するか、または参照して .wav ファイルを選択して **[ファイルのアップロード(Upload File)]** をクリックします。

アップロード処理が開始されます。ファイルによっては数分かかることがあります。 処理が完了するとステータスが更新されます。

**ステップ 5** **[閉じる]** をクリックして、ウィンドウを閉じます。
**[アナウンス設定(Announcement Configuration)]** ウィンドウがリフレッシュされ、アップロードしたファイルのステータスが更新されます。

**ステップ 6** カスタムアナウンスを再生する場合は、**[アナウンス設定(Announcements Configuration)]** ウィンドウの [ロケール別のアナウンス(Announcement by Locale)] ペインで **[有効(Enable)]** チェックボックスをオンにしてください。

**ステップ 7** **[アナウンス設定(Announcements Configuration)]** ウィンドウで変更を加えたら、**[保存(Save)]** をクリックします。

### 次のタスク

アナウンス ファイルはクラスタ内のサーバ間では伝搬されないため、クラスタ内の各ノードにアナウンスをアップロードする必要があります。 クラスタ内の各サーバーで Cisco Unified Communications Manager の管理ページを参照し、アップロードプロセスを繰り返します。

# 保留音の設定

発信者が最初に保留中になったときにオプションのイニシャル通知を再生し、定期的にアナウンスを定期的に再生するように、[保留音(MoH)]に設定することができます。 これらのアナウンスには、シスコが提供するオーディオファイルのいずれか、または、システムにアップロードされたファイルを使用できます。

保留音オーディオ ソースの追加変更、既存のオーディオ ソースをオーディオ ストリーム番号へ関連付け、またはカスタム オーディオ ソースのアップロードをするには、次の手順を実行します。

### 手順

**ステップ 1** Cisco Unified Communications Manager で、**[メディア リソース（Media Resources）] > [保留音のオーディオ ソース（Music On Hold Audio Source）]** を選択します。

[保留音オーディオ ソースの検索と一覧表示（Find and List Music On Hold Audio Sources）]ウィンドウが表示されます。

**ステップ 2** 新しい保留音オーディオ ソースを追加するには、**[新規追加(Add New)]** をクリックします。 保留音オーディオソースを更新するには、対象となる保留音オーディオソースを検索します。 指定した検索条件に基づいて、すべての条件に一致するレコードの検索結果がシステムに表示されます。

**ステップ 3** 保留音のオーディオ ソース フィールド （6 ページ） に示すように、適切な設定を入力します。

**ステップ 4** [保存（Save）]をクリックします。
ウィンドウ下部のリスト ボックスに新しい保留音のオーディオ ソースが表示されます。 [MOH オーディオ ソース ファイル ステータス（MOH Audio Source File Status）] ペインに、追加されたソースに対する MOH オーディオ トランスレーション ステータスが表示されます。

# 保留音のオーディオ ソース フィールド

**表 *1*: 保留音のオーディオ ソース情報**

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| [MOHオーディオストリーム番号(MOH Audio Stream Number)] | この MOH オーディオ ソースに対するストリーム番号を選択するには、このフィールドを使用します。 ドロップダウン リストをクリックして、リストから値を選択します。 既存の MOH オーディオ ソースの場合、値はMOHオーディオソースのタイトルで表示されます。 |
| [MOHオーディオソースファイル(MOH Audio Source File)] | このMOHオーディオソースに対するファイルを選択するには、このフィールドを使用します。 ドロップダウン リストから値を選択します。 |
| [MOHオーディオソース名(MOH Audio Source Name)] | このフィールドにはMOHオーディオソースの一意の名前を入力します。 この名前には、文字、数字、スペース、ダッシュ、ドット（ピリオド）およびアンダースコアを含み、最大で 50 の有効な文字を使用できます。 |
| [マルチキャストを許可（Allow Multicasting）] | 選択したMOHオーディオソースのマルチキャストを許可するには、このチェックボックスをオンにします。 |
| [MOHオーディオ ソース ファイル ステータス（MOH Audio Source File Status）] | このペインには、選択したMOHオーディオソースのファイルに関する次の情報が表示されます。<br>• [InputFileName]<br>• [ErrorCode]<br>• [ErrorText]<br>• [DurationSeconds]<br>• [DiskSpaceKB]<br>• [LowDateTime]<br>• [HighDateTime]<br>• [OutputFileList]<br>• [MOH オーディオ変換の完了日（MOH Audio Translation completion date）]<br><br>（注）<br>[OutputFileList] にはULAW、ALAW、G.729およびワイドバンドWAVファイルと、ステータス オプションについての情報が含まれます。 |

表 *2:* アナウンスの設定値

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| [最初のアナウンス(Initial Announcement)] | ドロップダウン リストから最初のアナウンスを選択します。<br>（注）<br>最初のアナウンスを持たないMOHを選択するには、**[選択なし（Not Selected）]** オプションを選択します。<br><br>**[詳細表示（View Details）]** リンクをクリックすると、次のような最初のアナウンス情報を参照できます：<br>• [アナウンスID(Announcement Identifier)]<br>• 説明<br>• [デフォルトのアナウンス(Default Announcement)]<br><br>（注）<br>• MOH サーバーによって再生されるのは、**Multi-casting** が確認されていない状態です、**キュー有効のハントパイロットコール**の最初の**アナウンス通話がキューに入れられる場合**のアナウンスの再生に設定される場合のみです。<br>• **Multi-casting を許可する**チェックボックスがオンの場合、または**キュー有効ハントパイロット コール**の最初の**アナウンスがハントメンバーにルーティングする前に**アナウンスを再生するに設定されている場合は ANN が再生します。 |
| キュー有効ハントパイロットコールの最初のアナウンス | 次のうち1つを選択して、最初のアナウンスを再生するタイミングを決定します。<br>• [ハント メンバーへのルーティング前にアナウンスを再生（Play announcement before routing to Hunt Member）]<br>• [コールがキューに入る場合アナウンスを再生（Play announcement if call is queued）] |

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| [定期アナウンス（Periodic Announcement）] | 定期アナウンスをドロップダウン リストから選択します。<br>（注）<br>定期アナウンスを持たない MOH を選択するには、[選択なし（Not Selected）]オプションを選択します。<br><br>[詳細表示（View Details）]リンクをクリックすると、次のような定期アナウンスの情報を参照できます。<br>• [アナウンスID(Announcement Identifier)]<br>• 説明<br>• [デフォルトのアナウンス(Default Announcement)]<br><br>（注）<br>MOHサーバーは、他の設定に関係なく常に定期アナウンスを再生します。 |
| [定期アナウンスの間隔(Periodic Announcement Interval)] | 定期アナウンスの間隔を示す値（秒）を指定します。 有効値は 10～300 です。デフォルト値は 30 です。 |
| [アナウンスのロケール(Locale Announcement)] | アナウンスのロケールは、インストールされているロケール インストールのパッケージによって異なります。<br>（注）<br>• MOHによって再生されたプロンプトは、[アナウンスのロケール(Locale Announcement)] の設定を使用します。<br>• ANNによって再生されたプロンプトは、発呼側の[ユーザロケール(User Locale)] を使用します。 |

表 *3:* 保留音のオーディオ ソース

| フィールド | 説明 |
|---|---|
| （MOH オーディオ ソースのリスト） | このリスト ボックスには、追加した MOH オーディオ ソースが表示されます。 保留音オーディオ ソースのオーディオ ストリーム番号を選択し、その MOH オーディオ ソースを設定します。<br><br>オーディオ ソース ID は、保留音サーバ内のオーディオ ソースを示す ID です。 このオーディオ ソースには、ディスク上のファイルか、ソース ストリーム保留音サーバーがストリーミング データを取得する固定デバイスのどちらかを含めることができます。 MOH サーバーは、最大で 51 のオーディオ ソース ID をサポートします。 オーディオ ソース ID が示す各オーディオ ソースは、必要に応じてユニキャストおよびマルチキャスト モードでストリームできます。<br><br>（注）<br>[**<None>**] を選択すると、MOH オーディオ ソースにはシステムのデフォルトである MOH オーディオ ソース サービス パラメータ（**[デフォルトのネットワーク保留MoHオーディオソースID（Default Network Hold MoH Audio Source ID）]**）が使用されます。 |
| ファイルのアップロード | ドロップダウン リストに表示されていない MOH オーディオ ソース ファイルをアップロードするには、[ファイルのアップロード（Upload file）]をクリックします。 **[ファイルのアップロード（Upload File）]** ウィンドウで、オーディオ ソース ファイルのパスを入力するか、**[参照（Browse）]**をクリックしてファイルを指定します。 音源ファイルを見つけたら、**[ファイルのアップロード（Upload File）]** をクリックして、アップロードを完了します。 オーディオ ファイルがアップロードされた後、[アップロード結果（Upload Result）] ウィンドウにアップロードの結果が表示されます。 [閉じる（Close）] をクリックして、このウィンドウを閉じます。<br><br>（注）<br>ファイルをアップロードする際、ファイルは Cisco Unified Communications Manager サーバーにアップロードされ、オーディオ変換が実行されて、MOH 向けのコーデック指定のオーディオ ファイルが作成されます。 元のファイル サイズによっては、処理が完了するまで数分かかることがあります。<br><br>（注）<br>オーディオ ソース ファイルの MOH サーバーへのアップロードでは、ファイルは 1 つの MOH サーバだけにアップロードされます。 したがって、各サーバ上の Cisco Unified Communications Manager の管理ページを使用して、クラスタ内の MOH サーバごとにオーディオ ソース ファイルをアップロードする必要があります。 MOH オーディオ ソース ファイルは、クラスタ内の他の MOH サーバーには自動で反映されません。 |

# ハントパイロットキューの設定

ハント メンバーが一定時間で処理できるより多くのコールが、ハント パイロットに、コール分配機能を介して届いた場合、応答可能になるまで、キュー内のコールは、コール キューイングにより保留されます。

キューイングを有効にすると、[無応答時ハント転送（Forward Hunt No Answer）] と [話中ハント転送（Forward Hunt Busy）] の両方が自動的に無効になります。 逆に、[無応答時ハント転送（Forward Hunt No Answer）] または [話中ハント転送（Forward Hunt Busy）] を有効にすると、キューイングが自動的に無効になります。

## 手順

**ステップ 1** Cisco Unified Communications Manager Administration で、**[コール ルーティング（Call Routing）]** > **[ルート/ハント（Route/Hunt）]** > **[ハント パイロット（Hunt Pilot）]** を選択し、ハント パイロットを設定します。

**ステップ 2** キューイングに設定する必要があるハント パイロットを選択します。

**ステップ 3** [ハント パイロットの設定（Hunt Pilot Configuration）]ウィンドウの [キューイング（Queuing）] セクションに移動します。

**ステップ 4** キューイングを有効にするには、[コールのキューイング（Queue Calls）]チェックボックスをオンにします。

**ステップ 5** アナウンスの再生とキューの保留処理のために使用されるドロップダウン リスト ボックスから保留音（MoH）ソースを選択します。

MOH ソースはユニキャストまたはマルチキャストとして設定できます。 発信者側のメディア リソース グループ リスト（MRGL）では、マルチキャスト、ユニキャストに優先順位を設定します。

ソースを選択しない場合、デフォルトのネットワークによる保留 MoH/MoH ソースとアナウンスが使用されます。

MoH 音源のアナウンスメント ロケールは、アナウンスメントに使用する言語を決定するために使用します。 ハント パイロットごとに、1 種類の言語のアナウンスメントのみを再生できます。

**ステップ 6** [キューに入れられる発信者の最大数（Maximum Number of Callers Allowed in Queue）]フィールドに、このハント パイロットでキューに入れられる発信者の最大数を整数で入力します。

デフォルト値は 32 です。フィールド範囲は 1～100 です。

**ステップ 7** キューの発信者が最大数に達したとき、次のいずれかのオプションを選択します。

- 後に続くコールを切断する場合は、[コールを切断（Disconnect the call）]を選択します。
- 後に続くコールを 2 番目の接続先にルーティングする場合は、[コールをこの接続先にルーティングする（Route the call to this destination）]を選択します。 特定のデバイス DN、共有回線 DN、または別のハント パイロット DN を入力します。

- （オプション）ドロップダウン リストから、[コーリング サーチ スペースの完全キュー（Full Queue Calling Search Space）]を選択できます。 コールを完了するように試みるとき、検索するパーティションを判別するために使用されます。

**ステップ 8** [キューの最大待機時間（Maximum Wait Time in Queue）] フィールドで、キューの最大待機時間を秒単位の整数値を入力します。

デフォルト値は 900 秒です。 範囲は 10 ～ 3600 秒です。

**ステップ 9** 最大待機時間に達したとき、次のいずれかのオプションを選択します。

- コールを切断する場合は、[コールを切断（Disconnect the call）]を選択します。
- コールを 2 番目の接続先にルーティングする場合は、[コールをこの接続先にルーティングする（Route the call to this destination）]を選択します。 特定のデバイス DN、共有回線 DN、または別のハント パイロット DN を入力します。
- （オプション）ドロップダウン リストから、[最大待機時間コーリングサーチスペース（Maximum Wait Time Calling Search Space）]を選択することもできます。 コールを完了するように試みるとき、検索するパーティションを判別するために使用されます。

**ステップ 10** 回線メンバーがログインしていない、または着信コール時に登録されていないとき、次のオプションのいずれかを選択します。

- コールを切断する必要がある場合は、[コールを切断（Disconnect the call）]を選択します。
- コールを 2 番目の接続先にルーティングする必要がある場合は、[コールをこの接続先にルーティングする（Route the call to this destination）]を選択します。 特定のデバイス DN、共有回線 DN、または別のハント パイロット DN を入力します。
- （オプション）ドロップダウン リストから [ハント メンバーがコーリング サーチ スペースに登録またはログ インしていない（No hunt members logged in or registered Calling Search Space）]を選択することもできます。 コールを完了するように試みるとき、検索するパーティションを判別するために使用されます。

**ステップ 11** **[保存（Save）]** をクリックします。

# 無応答時のハント メンバーの自動ログアウト

回線メンバーは、ハントリストから自動的にログオフすることができます。エージェントが、キュー対応のハントパイロットコールに応答しない場合は、そのエージェントはハントグループからログオフされます。この場合、電話機の [HLOG] ソフトキーを押してハントパイロットにログインしない限り、そのエージェントは、ハント パイロットコールを受信しません。

回線メンバーを再度ログインさせるには、[HLOG] ソフトキーまたは PLK を使用します。

手順

**ステップ 1** Cisco Unified Communications Manager Administration で、**[コール ルーティング（Call Routing）]**>**[ルート/ハント（Route/Hunt）][回線グループ（Line Group）]**を選択して回線グループを設定します。

**ステップ 2** 設定する必要がある回線グループを [回線グループの検索と一覧表示（Find and List Line Group）] ウィンドウから選択します。

**ステップ 3** [回線グループの設定（Line Group Configuration）]ウィンドウの [ハント オプション（Hunt Options）] セクションに移動します。

**ステップ 4** [無応答時にハント メンバー自動的にログアウトする（Automatically Logout Hunt Member on No Answer）]チェックボックスをオンにします。

**ステップ 5** **[保存（Save）]** をクリックします。

# コール キューイングの連携動作

| 機能 | データのやり取り |
|---|---|
| [SIP Rel1XXオプション（SIP Rel1XX Options）] | コールが SIP ICT を通じてキューイング対応ハント パイロットにルーティングされる場合、SIP ICT は、SIP Rel1XX オプションが [1XXにSDPが含まれる場合PRACKを送信（Send PRACK if 1XX contains SDP）] に設定されている SIP プロファイルを使用します。 その結果、コールが回線メンバに接続される前に、コールごとに最初の通知が再生されます。<br><br>Cisco Unified CM 管理の**デバイスデバイスの設定SIP プロファイル**>**トランク固有の設定**の下で、**[キューアナウンスの再生前に着信コールを接続]**チェックボックスをオンにした場合、SIP ICT の蒸気の既存の連携動作は適用されません。<br><br>**[キューアナウンスの再生前に着信コールを接続]**チェックボックスがオフになっている場合、SIP ICT の連携動作は変わりません。 ただし、最初のアナウンスが PSTN 側の発信者によって常に聞こえることを保証するものではありません。 コールで Connect メッセージを受信するまで PSTN プロバイダーがボイスパスを開かない場合、PSTN 側からの発信者には初期アナウンスが表示されません。 |

| 機能 | データのやり取り |
| --- | --- |
| ハントパイロットとハント グループ | • ハントグループのログオフ通知機能は、コールキューイングがハントパイロットで有効になると変更されます。 コールキューイングがハントパイロットで有効である場合、ユーザーがハントグループからログアウトしているとき、またはキュー内で自分の順番を逃したためにログオフされた場合には、ハントグループのログオフ通知は再生されません。<br>• ハントリストに複数の回線グループが含まれている場合、これらの回線グループでは、**[無応答時にハントメンバを自動的にログアウト(Automatically Logout Hunt Member on No Answer)]** の設定を同じにする必要があります。<br>• ハントパイロットは、すべてのハントメンバーがログアウトしていてもコールをキューしています。回線グループメンバーは1つ以上の回線グループに追加するべきではありません。2 番目の回線グループに追加されていても、2 番目の回線グループは同じハントリストに含まれないようにする必要があります。<br>• すべてのハントオプションを [次のメンバへ、その後ハントリスト内の次のグループへ(Try next member; then, try next group in Hunt List)] に設定する必要があります。 |

# コールキューイングの制約事項

次の一般的な制限がコールキューイングに適用されます。

- H323 Fast Start はコールキューイングに対応していません。
- キューステータス PLK がサポートされるのは、SCCP と SIP: 6921、6941、6945、6961、7911G、79 31G、7945G 42G、7965G、7962G、、75G、8961、8945、8941、9951、9971、7800、および 8800 シリーズの両方で次の LCD ディスプレイ電話機のみです。
- ハントグループからのログアウト (HLog) は Cisco Extension Mobility クロスクラスタ (EMCC) と互換性がありません。コールキューイングを EMCC で展開することはできません。
- Cisco Unified Communications Manager は、コールキューイングのある Unified Mobility に対応していません。
- H323 から SIP への対話のシナリオでは、ユーザが初期のアナウンス、MoH、定期的なアナウンスを聞いていないことがあります。また、その他の動作遅延が原因で、ネイティブのコールキューイングフローが失敗しています。 このようなシナリオでは、SIP プロトコルのみを使用することを推奨します。

# コールキューイングを使用するハントパイロットのパフォーマンスとスケーラビリティ

次のようなパフォーマンスおよび拡張性の制限が適用されます。

- 単一の Cisco Unified Communications Manager クラスタ は、最大で 15,000 個のハント リスト デバイスをサポートします。
- 単一の Cisco Unified Communications Manager サブスクライバは、ノードごとにコール キューイングが有効にされたハント パイロットを最大で 100 個サポートします。
- ハント リスト デバイスは、各ハント リストに 10 台の IP 電話を含む 1500 のハント リスト、各ハント リストに 20 台の IP 電話を含む 750 のハント リストの組み合わせ、または同様の組み合わせにすることができます。

（注） コール カバレッジにブロードキャスト アルゴリズムを使用する場合、ハント リスト デバイスの数は、Busy Hour Call Attempts（BHCA）の数によって制限されます。ブロードキャストアルゴリズムを使用して、10 台の電話機を含むハント リストまたはハント グループを指すハント パイロットに対して 10 回の BHCA を行うことは、10 回の BHCA を行う 10 台の電話機と同じです。

- ハントパイロットの最大数は、キューで許可されている 32 の発信者で設定されている場合、コールキューが有効になっている Unified CM サブスクライバノードごとに 100 です。ノードごとのキュースロットの総数（ノード上のすべてのコールキュー対応ハントパイロットの「キューで許可される発信者の最大数」の値）は 3200 に制限されます。各ハントパイロットのキューに同時に含める発信者の最大数は 100 です。つまり、ハントパイロットごとに 100 人の発信者がキューに入ることができ、ハントパイロットの最大数は 32 に減らされます。ただしコールキューが有効になっている場合は、すべてのハントリストのメンバーの最大数は変更されません。
- 設定できる各ハントパイロットのキュー内にある最大待ち時間は、0～3600 秒（デフォルトは 900）です。 ハント リストの数が増えると、Unified Communications Manager サービスパラメータで指定するダイヤルプラン初期化タイマーを増やす必要があります。 シスコでは、1500 個のハントリストを設定している場合、ダイヤルプラン初期化タイマーを 600 秒に設定することをお勧めします。
- コールキューを使用したブロードキャストアルゴリズムを使用する場合は、1 つの回線グループに対して 35 ディレクトリ番号が含まれないようにすることを推奨します。 また、ブロードキャスト回線グループの数は、BHCC によって決まります。 Unified CM システム内に複数のブロードキャスト回線グループがある場合、回線グループ内の電話番号の最大数は 35 未満にする必要があります。すべてのブロードキャスト回線グループの最頻時発呼数（BHCA）が 1 秒あたり 35 コール設定を超えないようにします。

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。