



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 キューイングの前提条件 (3 ページ)
- コール キューイング 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 キューイングが有効なハントパイロットのパフォーマンスと拡張性 (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、コールがエージェントに接続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信するようにデフォルトを設定することも、発信者がキューに入った後にのみ初期アナウンスを再生し、続いて保留音または保留トーンが流れるようにデフォルトを変更することもできます。発信者が一定期間キューに残る場合、コールが応答されるか最長待機タイマーが期限切れになるまで、設定済みの間隔でセカンドリ アナウンスが再生され続けます。

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、次の段階に進む前にカスタマイズ可能な初期グリーティングアナウンスに接続される場合があります。
- 1つ以上の回線メンバーがハント パイロットにログインしており、アイドル状態でコールがキューに入れられていない場合、コールはアイドル状態が最長の回線メンバーに接続されます。
- 回線メンバーがコールに応答しない場合、発信者はキューには入りません。コールは、ハント メンバーが応答しない場合の設定（ログインまたは登録）に基づいて、新しい接続先にルーティングされるか、切断されます。
- キューが有効なコールに回線メンバーが応答しない場合、[回線グループ (Line Group)] 設定 ウィンドウで [無応答時にハント メンバーを自動的にログアウト (Automatically Logout Hunt Member on No Answer)] が選択されているときのみ、回線メンバーはハント グループからログオフされます。

■ コール キューイングの概要

- コールは、すべてのメンバーが話中の場合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には、保留音が流され、（カスタマイズ可能で）定期的なアナウンスが繰り返される場合があります。
- 回線メンバーがアイドル状態になった後、複数のハントグループで待機時間が最長の発信者がアイドル状態の回線メンバーに接続されます。アイドル状態の回線メンバーがコールに応答しない場合、発信者はキュー内の以前の位置に戻されます。
- キューに入っているコールが最長待機時間を超過するか、またはキューで許容される最大発信者数を超えると、コールは、ハントパイロットの設定方法に応じて、代替番号にルーティングされるか、切断されます。代替番号は、次のいずれかになります。
 - キューイングが有効または無効のいずれかのハントパイロット DN
 - ボイスメール DN
 - 回線 DN
 - 共有 DN
- 回線メンバーは、キューが有効な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 ステータス表示には、次のタイプの情報が含まれます。
 - ハントパイロットパターン
 - 各ハントパイロットのキューに入っている発信者数
 - 最長待機時間

コール キューイングは既存のハントパイロットと連携して動作しますが、ハントパイロットのキューイング機能の有無に関係なく、ハント操作の動作は同じです。コール キューイングが有効なハントパイロットは、次の機能を提供します。

- キューイングが有効なハントパイロットのコールの場合、回線メンバーは一度に1コールしか受信できません。キューイングが有効なハントパイロットの2つのコールを1つの回線メンバーに提供することはできません。回線メンバーは、DNへの直接コール、またはキューイング機能のないハントパイロットからのコールを受信できます。
- ハントパイロットによってルーティングされたコールに応答しない回線メンバーは、自動的にログアウトされます。回線メンバーが、キューイングが有効なハントパイロットのコールを受信し、タイムアウトになる前にコールに応答しない場合、回線メンバーは自動的にデバイスからログアウトされます。共有回線を導入している場合は、同じ共有回線に設定されているすべてのデバイスがログアウトされます。この動作は、[回線グループ (Line Group)] 設定 ウィンドウで、[無応答時にハントメンバーを自動的にログアウト (Automatically Logout Hunt Member on No Answer)] を選択することで、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のみ、ログアウトされます。

コール キューイングのモニタリングとアナウンスのモニタリングの詳細については、『Cisco Unified Real Time Monitoring Tool Administration Guide』を参照してください。

着信コールが、キューイングが有効なハントパイロットのハントメンバーに接続されている間、キューイングアナウンスを再生する前に、そのコールの状態を接続済みに変更するように設定できます。

コールキューイングの前提条件

- ・クラスタ内の 1 つ以上のノードでアクティブ化されている Cisco IP Voice Media Streaming (IPVMS) Application
- ・クラスタ内の 1 つ以上のサーバで実行されている Cisco CallManager サービス
- ・Cisco CallManager サービスと同じサーバで実行されている 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）。

コールキューイングタスクフロー

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 ソースの設定
ステップ 3	ハントパイロットキューイングの設定 (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 により次の操作を実行できます。

- ・Cisco が提供する既存のアナウンスを使用する。
- ・再生するアナウンスでメッセージやトーンを変更する。
- ・カスタム アナウンスの .wav ファイルを導入する。

■ アナウンスの設定

- ・アナウンスのロケールを割り当てる。
- ・アナウンスの説明を変更する。
- ・再生するアナウンスでメッセージやトーンを変更する。

機能アナウンスは、ハントパイロット コール キューイングや外部コール制御と連携した保留音 (MOH) などの特定機能で使用されます。

最大 50 の機能アナウンスが利用できます。これらのアナウンスは、Cisco が提供するオーディオファイルまたはカスタム .wav ファイルをアップロードしたものです。

すべてのカスタム アナウンス .wav ファイルは、クラスタ内のすべてのサーバにアップロードする必要があります。

手順

ステップ1 Cisco Unified Communications Manager で、[メディア リソース (Media Resource)] > [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 (Find and List Announcements)] 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に対する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する、またはアップロードした場合はカスタマイズしたアナウンスを選択できます。

ステップ3 カスタム アナウンスとして使用するために .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 (Upload File)] ウィンドウが表示されます。

ステップ4 [ファイルのアップロード (Upload File)] 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、.wav ファイルを参照して選択してから [ファイルのアップロード (Upload File)] をクリックします。

アップロードプロセスが開始します。サイズ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 (Close)] をクリックして、アップロード ウィンドウを閉じます。

[アナウンスの設定 (Announcement Configuration)] ウィンドウで、アップロードされたファイルのステータスが更新されます。

ステップ6 カスタマイズされたアナウンスを再生するには、[アナウンスの設定 (Announcement Configuration)] ウィンドウの [ロケールごとのアナウンス (Announcement by Locale)] ペインで [有効 (Enable)] チェックボックスがオンであることを確認します。

ステップ7 [アナウンスの設定 (Announcement Configuration)] ウィンドウで変更を行った後、[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反映されないため、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で [Cisco Unified Communications Manager の管理 (Cisco Unified Communications Manager Administration)] を開き、同じアップロード処理を実行します。

保留音の設定

保留音 (MOH) を設定して、初めて保留したときにオプションで初期グリーティングアナウンスを再生したり、アナウンスを一定間隔で繰り返したり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またはシステムにアップロードしたファイルのいずれかを使用できます。

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 新しい保留音のオーディオ ソースを追加するには、[新規追加 (Add New)] をクリックします。保留音のオーディオ ソースを更新するには、対象の保留音のオーディオ ソースを見つけています。指定した検索条件に基づいて、すべての条件に一致するものが検索結果として表示されます。

ステップ3 [保留音のオーディオ ソース フィールド \(6 ページ\)](#) の説明に従って、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 オーディオソースの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 オーディオソースの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)	MOH オーディオ ソースの一意の名前を、このフィールドに入力します。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)	<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> • [InputFileName] • [ErrorCode] • [ErrorText] • [DurationSeconds] • [DiskSpaceKB] • [LowDateTime] • [HighDateTime] • [OutputFileList] • [MOH オーディオ変換の完了日 (MOH Audio Translation completion date)] <p>(注) [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。</p>

表 2: アナウンスの設定

フィールド	説明
最初のアナウンス (Initial Announcement)	<p>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。</p> <p>(注) 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。</p> <p>[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。</p> <ul style="list-style-type: none"> • [アナウンス ID (Announcement Identifier)] • 説明 (Description) • [デフォルトのアナウンス (Default Announcement)] <p>(注) • オーディオ ソースの [マルチキャストを許可 (Allow Multi-casting)] 「」のチェックがオフで、[再生される最初のアナウンス (Initial Announcement Played)] 「」が [キューされたコールのみ (Only for queued calls)] に設定されている場合だけ、MOH サーバによって再生されます。</p> <p>• [マルチキャストを許可 (Allow Multi-casting)] 「」のチェックがオンか、[再生される最初のアナウンス (Initial Announcement Played)] 「」が [常時 (Always)] に設定されている場合、ANN によって再生されます。</p>
再生される最初のアナウンス (Initial Announcement Played)	<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> • [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)] • [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)]

■ 保留音のオーディオ ソース フィールド

フィールド	説明
定期アナウンス (Periodic Announcement)	<p>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。</p> <p>(注) 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。</p> <p>[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。</p> <ul style="list-style-type: none"> • [アナウンス ID (Announcement Identifier)] • 説明 (Description) • [デフォルトのアナウンス (Default Announcement)] <p>(注) MOH サーバは、他の設定に関係なく常に定期アナウンスを再生します。</p>
定期アナウンスの間隔 (Periodic Announcement Interval)	定期アナウンスの間隔を指定する値 (秒単位) を入力します。有効な値は 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)	<p>[アナウンスのロケール (Locale Announcement)] は、インストールされたロケールインストールパッケージによって異なります。</p> <p>(注)</p> <ul style="list-style-type: none"> • MOH が再生する音声ガイダンスは、[アナウンスのロケール (Locale Announcement)] の設定を使用します。 • ANN が再生する音声ガイダンスは、発信者のユーザロケールを使用します。

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 (list of MoH audio sources)	<p>このリストボックスには、追加する MOH オーディオ ソースが表示されます。MOH オーディオ ソースを設定するには、その MOH 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ます。</p> <p>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。</p> <p>(注) [<なし> (<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。</p>
ファイルのアップロード (Upload File)	<p>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。オーディオ ソース ファイルを指定した後、[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。</p> <p>(注) 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。</p> <p>(注) MOH サーバにオーディオ ソース ファイルをアップロードする場合、ファイルは 1 つの MOH サーバのみにアップロードされます。各サーバの Cisco Unified Communications Manager の管理を使用して、クラスタ内の各 MOH サーバにオーディオ 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 サーバには自動で反映されません。</p>

■ ハントパイロット キューイングの設定

ハントパイロット キューイングの設定

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 CM の管理 (Cisco Unified CM 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 ソース アナウンス ロケールはアナウンスに使用する言語を判別するために使用されます。1つのハントパイロットで再生できるのは、1つの言語アナウンス タイプだけです。
- 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。値の範囲は 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。
- ・後につづ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。
 - ・後につづくコールを 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。

- （任意）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。有効な範囲は 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。
- （任意）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。
- （任意）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 CM の管理で、[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、回線グループを設定します。

■ コール キューイングの連携動作

- 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)]	<p>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。</p> <p>SIP ICT に対する上記の インタラクション は、 Cisco Unified CM Administration で [デバイス (Device)] [デバイス設定 (Device Settings)] [SIP プロファイル (SIP Profile)] > [トランク固有の設定 (Trunk Specific Configuration)] で [キューイング通知を再生する前に着信コールを接続 (Connect Inbound Call before Playing Queuing Announcement)] チェックボックスがオンの場合には適用されません。</p> <p>[キューイング通知を再生する前に着信コールを接続 (Connect Inbound Call before Playing Queuing Announcement)] チェックボックスがオフである場合でも、 SIP ICT の インタラクション は変わりません。ただし、 PSTN 側の発信者向けに最初の通知が必ず再生されることを保証されません。 PSTN プロバイダーがコール時に接続メッセージを受信するまで 音声パスを開かない 場合、最初の通知が PSTN 側の発信者向けに再生されることはありません。</p>

機能	データのやり取り
ハントパイロットおよびハントグループ	<ul style="list-style-type: none"> 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イネーブルになったときに変化します。コールキューイングがハントパイロットでイネーブルになると、ユーザがハントグループをログアウトまたはログオフしても、ハントグループのログオフ通知は再生されません。これは、キュー内で順番を失ったためです。 ハントリストに複数の回線グループがある場合、これらの回線グループは [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)] が同じ設定である必要があります。 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くと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。 すべてのハントオプションは、[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

次の一般的な制限は、発信のキューイングに適用されます:

- H.323 Fast Start は発信のキューイングをサポートしません。
- 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、7931G、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 (HLog) からのログアウトは、Cisco Extension Mobility Cross Cluster (EMCC) とは互換性がありません。コールキューイングは EMCC とともに導入することはできません。
- Cisco Unified Communications Manager は、Call Queuing のある Unified Mobility に対応していません。
- H323 から SIP へのインターワーキングシナリオでは、インターワーキング遅延のために、ユーザがネイティブコールキューイングフローで初期アナウンスメント、MoH、定期アナウンスを聞いたり、コール失敗を見ることがあります。このようなシナリオでは、SIP プロトコルだけを使用することを勧めします。

■ コール キューイングが有効なハントパイロットのパフォーマンスと拡張性

コール キューイングが有効なハントパイロットのパフォーマンスと拡張性

次のパフォーマンスと拡張性の制限事項が適用されます。

- ・単一の Unified CM クラスタは、最大 15,000 のハントリストデバイスをサポートします。
- ・単一の Unified CM サブスクリーバーは、コール キューイングが有効になっている状態でノードごとに最大 100 のハントパイロットをサポートします。
- ・ハントリストデバイスは、各ハントリストに 10 台の IP フォンを含む 1500 のハントリスト、各ハントリストに 20 台の IP フォンを含む 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。

- ・各ハントパイロットのキューに設定できる同時発信者の最大数は 1 ~ 100 です（デフォルトは 32）。
- ・各ハントパイロットのキューに設定できる最大待機時間は 0 ~ 3600 秒です（デフォルトは 900）。ハントリストの数が増えると、Unified Communications Manager のサービス パラメータで指定するダイヤル プラン初期化タイマーの値を大きくする必要があります。1500 のハントリストを設定している場合は、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推奨します。
- ・コール キューイングとともにブロードキャストアルゴリズムを使用している場合は、単一の回線グループに対して 35 を超える電話番号を設定しないでください。また、ブロードキャスト回線グループの数は、Busy Hour Call Completion (BHCC) レートによって異なります。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、1 回線グループ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繁時呼数 (BHCA) の数が、1 秒あたり 35 コールセットアップを超えないようにします。