

Error de la transferencia de llamada del Unity Connection a los Números externos

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Transferencia de Llamadas](#)

[Requisitos de la integración para las transferencias de CUC de trabajar](#)

[Troubleshooting](#)

[El problema 1." triste este número no contesta" al mensaje](#)

[Análisis del registro](#)

[Solución](#)

[La llamada del problema 2. está conectada y después desconectada](#)

[Flujo de llamada](#)

[Análisis de la cuestión central/del flujo de llamada](#)

[Solución](#)

[Análisis de traza](#)

[Tono de ocupado rápido del problema 3.](#)

[Flujo de llamada](#)

[Análisis del registro](#)

[Solución](#)

[Tono de reordenamiento del problema 4.](#)

[Análisis de traza](#)

[Solución](#)

[Música-en-control del problema 5. jugado](#)

[Análisis de traza](#)

[Solución](#)

[El problema 6." no podía marcar mensaje de ese número"](#)

[Análisis de traza](#)

[Solución](#)

Introducción

Este documento describe cómo configurar una transferencia a los Números externos y cómo resolver problemas los problemas comunes. Discute los métodos usados para permitir a cualquier llamador para transferir las llamadas a los Números externos.

Prerequisites

Requisitos

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Cisco Unity Connection (CUC)
- Administrador de las Comunicaciones unificadas de Cisco (CUCM)

Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en estas versiones de software:

- Versión 8.X del Cisco Unity Connection o más adelante
- Versión 8.X del administrador de las Comunicaciones unificadas de Cisco o más adelante

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

Transferencia de Llamadas

En CUC las llamadas se pueden transferir a CUCM por tres métodos distintos:

1. Configure la **transferencia de la acción de la llamada para alternar el número de contacto** bajo el **llamador entrado** para enviar un decir en voz alta de CUC. En la llamada, presione el dígito configurado para que la transferencia ocurra. Asegúrese de que estas puntas estén tomadas en la consideración para utilizar esta opción: Solamente los administradores pueden habilitar esta opción y definir el número de interno vía la página de administración CUC. Los usuarios no pueden habilitar esta opción. Sin embargo, cuando un administrador habilita esta opción, los usuarios pueden cambiar el número de interno vía el TUI. Se marca la **tabla de restricción**, cuando un usuario cambia el número de interno vía la conversación TUI. La casilla de verificación de la **tabla de restricción** no será marcada cuando un administrador cambia el número de interno vía la página de administración CUC.
2. Marque cualquier número si las **transferencias de la permit a los números no asociados a la casilla de verificación de los usuarios o de los administradores de llamadas** se comprueban la página del saludo. CUC realiza la transferencia solamente cuando la tabla de **Transferrestricción del sistema predeterminado** la permite.
3. Elija la opción de la **conversación** después del saludo. Hay dos tipos de conversación que pueden ser para este propósito usado: **Transferencia del sistema del llamador: Esta conversación indica a los llamantes que ingresen el número al cual quieren transferir. CUC realiza la transferencia solamente cuando la tabla de restricción de la transferencia del sistema predeterminado la permite.** **Transferencia del sistema de usuario:** Esta conversación indica a los llamadores que abran una sesión a CUC. Después de que el llamante ingrese su identificación del usuario y el pin, el Cisco Unity Connection les indica a que ingresen el

número al cual quieren transferir. CUC realiza la transferencia solamente cuando es permitido por la tabla de restricción de la transferencia que se asocia al usuario.

Requisitos de la integración para las transferencias de CUC de trabajar

- Si la integración entre CUCM y CUC es Skinny Call Control Protocol (SCCP) - el Calling Search Space del puerto del correo de voz (CSS) debe tener la división del (RP) del patrón de ruta al número del Public Switched Telephone Network (PSTN).
- Si la integración entre CUCM y CUC es Session Initiation Protocol (SIP) - el desplazamiento CSS del trunk del SORBO debe tener la división del RP al número PSTN.
- Si la llamada se transfiere vía un modelo CTI RP/Translation - el trunk del voicemail port/SIP debe tener acceso a él y el CSS del modelo CTI RP/Translation debe tener la división del RP al número PSTN.

Troubleshooting

Esta sección proporciona la información para resolver problemas el error de la transferencia de llamada del Número externo, algunos problemas comunes, y las Soluciones posibles a ella.

El problema 1." triste este número no contesta" al mensaje

El saludo juega "triste este número no contesta".

Análisis del registro

```
|RouteListControl::idle_CcSetupReq - RouteList(PSTNRL), numberSetup=1
numberMember=0 vmEnabled=0
|RoutePlanServer::getRouteList() - ERROR: a Routelist
(XXXXXXXX-XXXX-XXXX-XXXX-XXXXXXXXXXXX) contains no Routes
|RouteListCdrC::null0_CcSetupReq - Terminating a call after the RouteListCdrC cannot find any
more device.
|RouteListCdrC::terminateCall - No more Routes in RouteListName = PSTNRL. Rejecting the call
|RouteListCdrC::terminateCall - Sending CcRejInd, with the cause code (17), to RouteListControl
because all devices are busy/stopped.
|RouteListCdrC::terminateCall - precedenceBlocked == 0, cause = 27|
|RouteListCdrC::terminateCall - Sending CcRejInd, with cause code (27), to Cc because it has not
sent CcRegisterPartyB to Cc.|
|RouteListCdrC::sendDStopInd|
|RouteListCdrC::routeListExhausted_shutting_down_DStopConf|
```

Solución

El análisis de traza muestra que la lista de la ruta no contiene ninguna rutas. Esto es porque, la

lista de la ruta señala a un grupo estándar de la ruta local y la parte llamadora no tiene un grupo de la ruta local en su agrupación de dispositivos. Para reparar este problema, asignar un grupo de la ruta local a la agrupación de dispositivos del trunk VM Port's/SIP o asignar un grupo/gateway de la ruta válido a la lista de la ruta.

La llamada del problema 2. está conectada y después desconectada

La llamada está conectada y entonces es disconnected. La transferencia de llamada es acertada cuando una extensión interna inicia la llamada mientras que la llamada falla, si la parte que llama es de PSTN.

Flujo de llamada

Número o CTI RP del >External del administrador de llamadas de la conexión PSTN>H323 GW>CUCM>Unity (cualquier llamador entrado - transferencia para alternar el número de contacto) con el CFA al Número externo.

Análisis de la cuestión central/del flujo de llamada

Aquí está un análisis del flujo de llamada y del problema común para una transferencia de la llamada fallida:

- La pierna de la primera llamada es un comienzo rápido H323, del gateway al CUCM. CUCM recibe la llamada y transfiere la devolución de llamada a CUCM. CUCM a su vez coloca el primer invita al control e inicia una nueva llamada al PSTN.
- La pierna de la segunda llamada es un comienzo lento H323. Finalmente, cuando se contesta la llamada, el CUCM o el gateway no envía las capacidades H245. Esto causa un descanso y la llamada es disconnected.

Solución

Por abandono, la **espera para la casilla de verificación determinada de la Capacidad del terminal del otro extremo H.245 (TCS)** se marca. Como consecuencia, CUCM cuenta con el otro extremo H.245 TCS antes de que envíe su H.245 TCS. Si se desmarca este checkbox, CUCM debe iniciar el intercambio de las capacidades.

Para resolver este problema:

- Desmarque la **espera para la casilla de verificación determinada de la Capacidad del terminal del otro extremo H.245 (TCS)**.

O

- Realice un cambio en el gateway de modo que el gateway inicie el intercambio de las capacidades.

Ingrese estos comandos para configurar un cambio requerido en el gateway.

```
|RouteListControl::idle_CcSetupReq - RouteList(PSTNRL), numberSetup=1
numberMember=0 vmEnabled=0
|RoutePlanServer::getRouteList() - ERROR: a Routelist
(XXXXXXXX-XXXX-XXXX-XXXX-XXXXXXXXXXXX) contains no Routes
|RouteListCdrC::null0_CcSetupReq - Terminating a call after the RouteListCdrC cannot find any
more device.
|RouteListCdrC::terminateCall - No more Routes in RouteListName = PSTNRL. Rejecting the call
|RouteListCdrC::terminateCall - Sending CcRejInd, with the cause code (17), to RouteListControl
because all devices are busy/stopped.
|RouteListCdrC::terminateCall - precedenceBlocked == 0, cause = 27|
|RouteListCdrC::terminateCall - Sending CcRejInd, with cause code (27), to Cc because it has not
sent CcRegisterPartyB to Cc.|
|RouteListCdrC::sendDStopInd|
|RouteListCdrC::routeListExhausted_shutting_down_DStopConf|
```

Análisis de traza

```
// Gateway signaling events on CCM sdi traces
##### For the second Call Leg - CUCM to PSTN - outbound #####
// CUCM receives Invalid number format message from the Gateway
03:35:41.256 H.225 0x8002 PROGRESS RX
PROGRESS pd = 8 callref = 0x8002
Cause i = 0x809C - Invalid number format or Special Intercept
Facility i =
Progress Ind i = 0x8088 - In-band info or appropriate now available
03:35:46.398 H.225 0x8002 RELEASE_COMP RX
RELEASE_COMP pd = 8 callref = 0x8002
Cause i = 0x80A9 - Temporary failure
##### For the first Call Leg - PSTN to CUCM - Inbound #####
// CUCM sends Resources unavailable
03:35:55.473 H.225 0x84F7 RELEASE_COMP TX -->
RELEASE_COMP pd = 8 callref = 0x84F7
Cause i = 0x80AF - Resources unavailable, unspecified
03:35:55.559 H.225 0x04F7 RELEASE_COMP RX
RELEASE_COMP pd = 8 callref = 0x04F7
Cause i = 0x80AF - Resources unavailable, unspecified
```

El análisis de traza muestra eso, el gateway origina un mensaje Complete de la versión con la falla temporal que es el código de la causa mientras que intenta ampliar la llamada externa al PSTN. Entonces, las desconexiones de la pierna de la primera llamada con “recursos inasequibles, el mensaje de la causa sin especificar”.

```
// Gateway signaling events on CCM sdi traces
##### For the second Call Leg - CUCM to PSTN - outbound #####
// CUCM receives Invalid number format message from the Gateway
03:35:41.256 H.225 0x8002 PROGRESS RX
PROGRESS pd = 8 callref = 0x8002
Cause i = 0x809C - Invalid number format or Special Intercept
Facility i =
Progress Ind i = 0x8088 - In-band info or appropriate now available
03:35:46.398 H.225 0x8002 RELEASE_COMP RX
RELEASE_COMP pd = 8 callref = 0x8002
Cause i = 0x80A9 - Temporary failure
##### For the first Call Leg - PSTN to CUCM - Inbound #####
// CUCM sends Resources unavailable
```

```
03:35:55.473 H.225 0x84F7 RELEASE_COMP TX -->
RELEASE_COMP pd = 8 callref = 0x84F7
Cause i = 0x80AF - Resources unavailable, unspecified
03:35:55.559 H.225 0x04F7 RELEASE_COMP RX
RELEASE_COMP pd = 8 callref = 0x04F7
Cause i = 0x80AF - Resources unavailable, unspecified
```

Tono de ocupado rápido del problema 3.

Flujo de llamada

Interno Extension/PSTN > CUCM > administrador de llamadas del Unity Connection (cualquier llamador entrado - transferencia para alternar el número de contacto) > Número externo

La parte llamadora oye un **tono de ocupado rápido**. Sin embargo, los timbres del teléfono de la Parte llamada y cuando se contesta la llamada y allí son una **interrupción en la comunicación**.

Análisis del registro

```
// From CCM traces,
|RouteListCdrc::lockOntoDevice|2,100,57,1.134840^192.168.xxx.xx^*
|RouteListCdrc::stopRerouting|2,100,57,1.134840^192.168.xxx.xx^*
|RouteListCdrc::call_proceeding_SdlProcessNE - Cc is not reachable.
|2,100,57,1.134840^192.168.xxx.xx^*
|RouteListCdrc::terminateSelf|2,100,57,1.134840^192.168.xxx.xx^*
|RouteListCdrc::shutting_down_SdlProcessNE - ERROR:
SdlProcessNE is from unknown process|2,100,57,1.134840^192.168.xxx.xx^*
```

Solución

Para resolver este problema, refiera al Id. de bug Cisco CSCtx96613 y observe que el servidor es afectado por el Id. de bug Cisco CSCtx96613

Tono de reordenamiento del problema 4.

Esta sección discute el análisis de traza y las soluciones cuando la parte llamadora recibe un **Tono de reordenamiento** después de que el partido de Caalling proporcione la entrada del llamador.

Análisis de traza

```
// From CCM Logs
// Finds two route groups in the list and two devices/gateways
|RouteList - RouteGroup count='2'
|RouteListCdrc - RouteGroup count = 2
|RouteListCdrc - Device count = 2
// Tries to route the call through gateway 1 but CUCM considers it down
```

```

|RouteListCdrC::null0_CcSetupReq: Execute a route action.
|RouteListCdrC::whichAction -- DOWN (Current Group) = 1
|RouteListCdrC::routeAction --
current device name=aaaaaaaa-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxxx, down
|RouteListCdrC::executeRouteAction: SKIP_TO_NEXT_MEMBER
// Tries to route the call through gateway 2 but CUCM considers it down
|RouteListCdrC::null0_CcSetupReq: Execute a route action.
|RouteListCdrC::whichAction -- DOWN (Current Group) = 1
|RouteListCdrC::routeAction --
current device name=bbbbbbb-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxxx, down
|RouteListCdrC::executeRouteAction: SKIP_TO_NEXT_MEMBER
// No more Routes in RouteListName XXXX-PSTN-RL causing the reject
|RouteListCdrC::terminateCall -
No more Routes in RouteListName = XXXX-PSTN-RL. Rejecting the call
|RouteListCdrC::terminateCall - Sending CcRejInd, with the cause code
(41), to RouteListControl because all devices are busy/stopped.
// RouteListExhausted alert is also generated.
|GenAlarm: AlarmName = RouteListExhausted, subFac = CALLMANAGERKeyParam = ,
severity = 4, AlarmMsg RouteListName : XXXX-PSTN-RL, Reason=41,
RouteGroups(XXXX-PSTN-noCallID-RG:XXXX-PSTN-RG)
AppID : Cisco CallManager
ClusterID : StandAloneCluster
NodeID : xxxx-cucm-pub
// Reorder tone sent to the VM port
|StationD: (0126489) StartTone tone=37(ReorderTone), direction=0.
// Reorder tone received by Unity
MiuSkinny,12,Receive [Header prefix: length=20 version=18]
StationStartToneMessage (20 bytes) tone=37=DtReorderTone lineInstance=1
callReference=xxxxxxx|

```

Solución

Para resolver este problema:

- Reajuste la lista de la ruta

0

- Recomience el servicio del administrador de llamada

Música-en-control del problema 5. jugado

El Número marcado no suena y hay un Música-en-control (moh) jugado después de que se haya transferido la llamada.

Análisis de traza

```

// From CCM Logs
CCM|Digit Analysis: wait_DaReq: Matching Legacy Numeric, digits=91xxxxxxxxxxx|
CCM|Digit analysis: wait_DaReq - cepn=[xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx]
BlockFlag=[1]
|RouteBlockFlag=BlockThisPattern
|RouteBlockCause=0
CCM|StationD: (0000012) StopTone.|

```

Solución

El RP se fija para bloquear las llamadas con un código de error como "ningún error" para enviar las llamadas al PSTN. Para resolver este problema, desbloquear este modelo o mantener la división de un modelo de la ruta válido sobre la división del patrón de ruta bloqueado el desplazamiento CSS del trunk CSS/SIP del puerto del correo de voz.

El problema 6." no podía marcar mensaje de ese número"

El saludo me juega "no podía marcar ese número" mientras que transfiere la llamada.

Análisis de traza

```
// From CCM Logs
CCM|Digit Analysis: wait_DaReq: Matching Legacy Numeric, digits=91xxxxxxxxxx|
CCM|Digit analysis: wait_DaReq - cepn=[xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx]
BlockFlag=[1]|
|RouteBlockFlag=BlockThisPattern
|RouteBlockCause=21
CCM|StationD: (0000013) StopTone.|
CCM|StationD: (0000013) StartTone tone=37(ReorderTone), direction=0.|
```

Solución

El RP se fija para bloquear las llamadas con un código de error como "llamada rechazada" para enviar las llamadas al PSTN. Para resolver este problema, desbloquear este modelo o mantener la división de un RP válido sobre la división del RP bloqueado el desplazamiento CSS del trunk CSS/SIP del puerto del correo de voz.