

Aviso de la inicial del piloto de la caza CUCM no oído por las partes llamadora externas

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Antecedentes](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Advertencias relacionadas:](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

Este documento describe cómo identificar a las partes defectuosas cuando las partes llamadora externas no oyen el aviso inicial (cuando llaman a un piloto de la caza con disponible habilitada los envíos a cola de llamada) de la versión del administrador de las Comunicaciones unificadas de Cisco 9.0(1).

Prerequisites

Requisitos

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Característica del envío a cola de llamada
- Recursos de medios

Componentes Utilizados

Este documento no se restringe a las versiones de hardware específicas. Para el software es aplicable a la versión del administrador de las Comunicaciones unificadas de Cisco 9.0(1) y más alto.

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.

Convenciones

Consulte [Convenciones de Consejos Técnicos de Cisco](#) para obtener información sobre las convenciones sobre documentos.

Antecedentes

La versión del administrador de las Comunicaciones unificadas de Cisco 9.0(1) proporciona el envío a cola de llamada a los usuarios para poder detener los llamadores en una cola hasta que los miembros de la caza estén disponibles contestar a las llamadas. Los llamadores en una cola reciben un aviso inicial del saludo, seguido por la música o un tono en el control.

Problema

Cuando una llamada se pone al piloto de la caza, y el aviso inicial no es oído por las partes llamadora externas (pero él se oye al llamar al piloto de la caza se llama de un teléfono del IP interno), esto es causada típicamente por el proveedor de servicio que no corta con los media antes de que la llamada esté conectada.

Solución

Para confirmar el problema, usted necesita verificar:

1. Envíe el Progress Indicator = 8 al proveedor.
2. Se está fluyendo el aviso inicial. Tome una captura del Modulación de código por impulsos (PCM).

Para verificar el Progress Indicator = 8 al proveedor, enable ISDN q931 el debug en el gateway. Cuando usted tiene un sistema ocupado, siga las mejores prácticas de recoger los debugs según lo descrito en este documento: [Cómo recoja correctamente y con seguridad los debugs en un router IOS](#).

Usted debe ver el Progress Indicator como sigue:

```
*May 18 08:25:22.169: ISDN Se0/1/0:15 Q931: RX <- SETUP pd = 8 callref = 0x00BF
  Bearer Capability i = 0x8090A3
    Standard = CCITT
    Transfer Capability = Speech
    Transfer Mode = Circuit
    Transfer Rate = 64 kbit/s
  Channel ID i = 0xA98381
    Exclusive, Channel 1
  Progress Ind i = 0x8183 - Origination address is non-ISDN
  Calling Party Number i = 0x0180, '6611112'
```

```

        Plan:ISDN, Type:Unknown
        Called Party Number i = 0x81, '2000'
        Plan:ISDN, Type:Unknown
*May 18 08:25:22.197: ISDN Se0/1/0:15 Q931: TX -> CALL_PROC pd = 8  callref = 0x80BF
        Channel ID i = 0xA98381
        Exclusive, Channel 1
*May 18 08:25:22.197: ISDN Se0/1/0:15 Q931: TX -> PROGRESS pd = 8  callref = 0x80BF
        Progress Ind i = 0x8188 - In-band info or appropriate now available

## Initial announcement being played ##

*May 18 08:25:27.941: ISDN Se0/1/0:15 Q931: TX -> ALERTING pd = 8  callref = 0x80BF
        Progress Ind i = 0x8088 - In-band info or appropriate now available

## The call is ringing at agent phone ##

*May 18 08:25:30.309: ISDN Se0/1/0:15 Q931: TX -> CONNECT pd = 8  callref = 0x80BF

## The call is connected with the agent ##

*May 18 08:25:30.313: ISDN Se0/1/0:15 Q931: RX <- CONNECT_ACK pd = 8  callref = 0x00BF

## Call is ended by calling party ##

*May 18 08:25:34.101: ISDN Se0/1/0:15 Q931: RX <- DISCONNECT pd = 8  callref = 0x00BF
        Cause i = 0x8290 - Normal call clearing
*May 18 08:25:34.289: ISDN Se0/1/0:15 Q931: TX -> RELEASE pd = 8  callref = 0x80BF
*May 18 08:25:34.293: ISDN Se0/1/0:15 Q931: RX <- RELEASE_COMP pd = 8  callref = 0x00BF

```

En el ejemplo anterior, usted ve que el aviso inicial se está jugando por aproximadamente cinco segundos. Después, los timbres de la llamada en el agente llaman por teléfono (**a ALERTAR**) y finalmente usted ve el **mensaje CONNECT** cuando el agente contesta a la llamada.

Para verificar que usted esté fluyendo el aviso, usted debe tomar una captura PCM, documentada en: [Cisco IOS, teléfono, paquete UCM y CUC, y referencia de comandos de las capturas PCM](#). Considere el uso de un aviso más largo si usted hace frente a los desafíos para recoger la captura pcm a tiempo.

Si ambos se han verificado con éxito, el problema es causado por el proveedor de servicio y no cortando con los media antes de que la llamada esté conectada. Este problema se debe reparar por el proveedor de servicio. Si de los elementos antedichos falte, la situación debe ser más profundizada investigado en el administrador de las Comunicaciones unificadas de Cisco o el lado del gateway.

Advertencias relacionadas:

El envío a cola de llamada nativo del Id. de bug Cisco [CSCuh15872](#) CUCM9 debe conectar la llamada en el announcement

El envío a cola de llamada nativo del Id. de bug Cisco [CSCug87543](#) CUCM no trabaja si ayuna el ingreso es H323 comienzo

Información Relacionada

- [Envío a cola de llamada](#)
- [Cisco IOS, teléfono, paquete UCM y CUC, y referencia de comandos de las capturas PCM](#)
- [Cómo recoja correctamente y con seguridad los debugs en un router IOS](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)