

Ningún timbre de nuevo al llamador al entregar la llamada al agente - gateway de voz H323

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Problema](#)

[Síntoma](#)

[Solución](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

Este documento describe una razón por la que el llamador no oye un timbre detrás cuando una llamada se entrega al agente, y proporciona una solución en un Cisco IP Contact Center (IPCC) Express environment.

prerrequisitos

Requisitos

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- CallManager de Cisco
- Cisco Customer Response Solutions (CRS)

Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- CallManager de Cisco
- Cisco CRS

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.

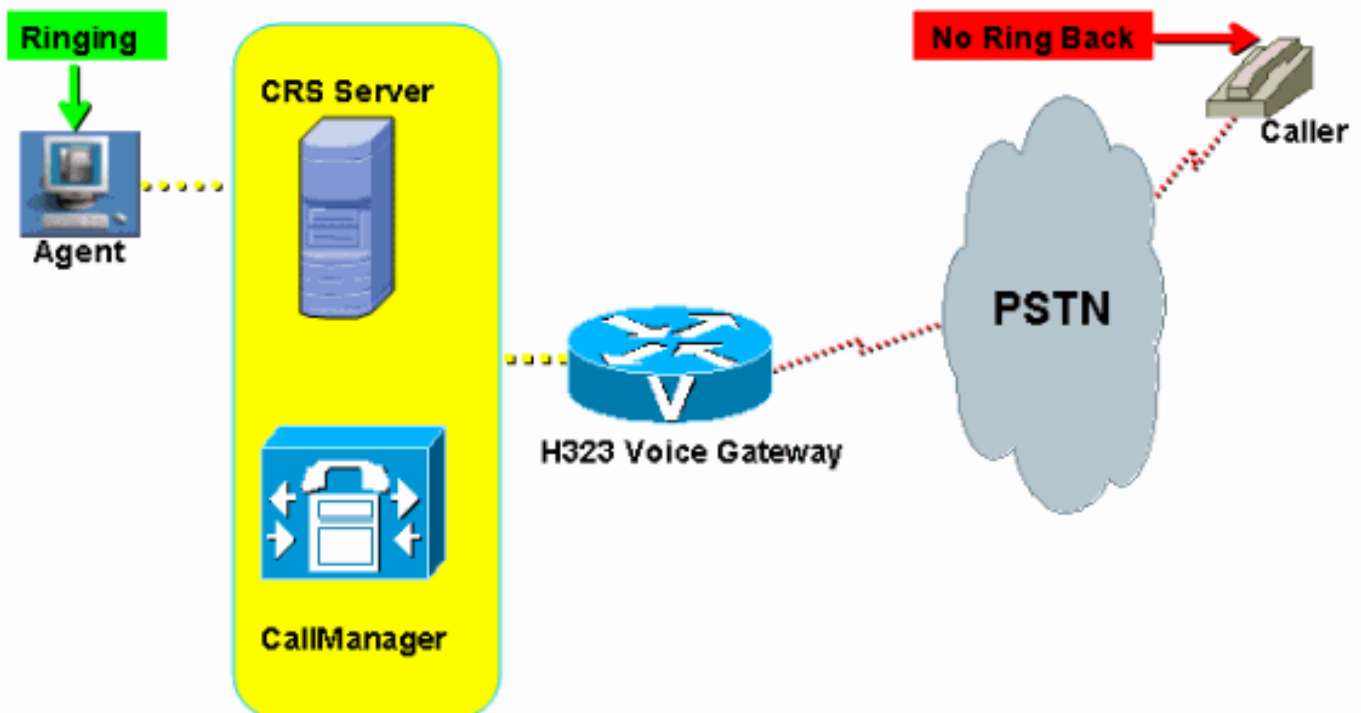
Convenciones

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

Problema

El llamador no oye un timbre detrás cuando la llamada suena en un teléfono del agente. En la topología preocupada, un gateway de voz de H.323 existe entre el PSTN y el Cisco CallManager, tal y como se muestra en el [cuadro 1](#).

Figura 1: Topología



Síntoma

Si el Cisco CallManager recibe una llamada PSTN a través del gateway de voz de H.323, no se juega ningún tono de retorno de llamada para la llamada ruteada. Sin embargo, el llamador puede oír un timbre detrás al marcar el agente por el número del Direct Inward Dial (HIZO).

Solución

Esto es un problema de la configuración del CallManager. Configure un parámetro de servicio del mensaje de información del usuario del envío H225 para el servicio CallManager de Cisco en el CallManager para reparar este problema. Complete estos pasos:

1. En la administración del CallManager de Cisco, elija el **servicio** > el **parámetro de servicio**.
2. Seleccione el servidor correcto de la lista desplegable.
3. Fije el servicio al Cisco CallManager, tal y como se muestra en el [cuadro 2](#). **Figura 2: Configuración de los parámetros de servicio**

Service Parameters Configuration

Select the server and the service you want to configure:

Server*

Service*

Note: If the service you want to configure is not listed in the Service drop-down, you must activate it using [Service Activation](#).

* indicates required item

— Not Selected —

- Cisco CallManager
- Cisco CTIManager
- Cisco Database Layer Monitor
- Cisco Extended Functions
- Cisco Extension Mobility Logout
- Cisco IP Manager Assistant
- Cisco IP Voice Media Streaming App
- Cisco Messaging Interface
- Cisco MOH Audio Translator
- Cisco RIS Data Collector

4. En el campo del mensaje de información del usuario del envío H225, bajo sección de los parámetros amplios del cluster (dispositivo - H323), seleccione la información H225 para el timbre detrás. **Figura 3: Envíe el mensaje de información del usuario H225**

Send Progress Timer (msec)*

Send H225 User Info Message*

Status Enquiry Poll Timer (msec)*

Device Name of GK Controlled Trunk that will use Port 1720*

5. Reajuste el gateway de voz de H.323.

Después de que usted complete estos pasos, el llamador oye el timbre detrás cuando el teléfono del agente suena.

[Información Relacionada](#)

- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)