

Panne de transfert d'appel d'Unity Connection aux nombres externes

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Transfert d'appel](#)

[Conditions requises d'intégration pour des transferts à partir de CUC de fonctionner](#)

[Dépannez](#)

[Le problème 1. " désolé ce nombre ne répond pas » au message](#)

[Analyse de log](#)

[Solution](#)

[L'appel du problème 2. est connecté et puis déconnecté](#)

[Écoulement d'appel](#)

[Principale question/analyse de flux d'appel](#)

[Solution](#)

[Analyse de suivi](#)

[Signal d'occupation rapide du problème 3.](#)

[Écoulement d'appel](#)

[Analyse de log](#)

[Solution](#)

[Le problème 4. commandent à nouveau la tonalité](#)

[Analyse de suivi](#)

[Solution](#)

[Musique d'attente du problème 5. lue](#)

[Analyse de suivi](#)

[Solution](#)

[Le problème 6. " je ne pouvais pas message composer ce numéro »](#)

[Analyse de suivi](#)

[Solution](#)

Introduction

Ce document décrit comment installer un transfert aux nombres externes et comment dépanner des problèmes courants. Il discute les méthodes utilisées pour permettre à n'importe quel appelant de transférer des appels vers les nombres externes.

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Cisco Unity Connection (CUC)
- Cisco Unified Communications Manager (CUCM)

Composants utilisés

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de logiciel suivantes :

- Release 8.X de Cisco Unity Connection ou plus tard
- Release 8.X de Cisco Unified Communications Manager ou plus tard

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

Transfert d'appel

Dans CUC les appels peuvent être transférés vers CUCM par trois différentes méthodes :

1. Configurez le **transfert d'action d'appel au numéro de contact secondaire** sous **l'appelant entré** afin d'envoyer une exigence de CUC. Dans l'appel, appuyez sur le chiffre configuré pour que le transfert ait lieu. Assurez-vous que ces points sont pris en compte pour utiliser cette option : Seulement les administrateurs peuvent activer cette option et définir le numéro de poste par l'intermédiaire de la page d'admin CUC. Les utilisateurs ne peuvent pas activer cette option. Cependant, quand un administrateur active cette option, les utilisateurs peuvent changer le numéro de poste par l'intermédiaire de TUI. **La table de restriction** est vérifiée, quand un utilisateur change le numéro de poste par l'intermédiaire de la conversation de TUI. La case de **table de restriction** ne sera pas cochée quand un administrateur change le numéro de poste par l'intermédiaire de la page d'admin CUC.
2. Composez tout numéro si les **transferts d'autoriser aux nombres non associés avec la case d'utilisateurs ou de gestionnaires d'appel** est vérifiés la page de message d'accueil. CUC exécute le transfert seulement quand la table **par défaut de système Transferrestriction** le permet.
3. Choisissez l'option de **conversation** après le message d'accueil. Il y a deux types de conversation qui peuvent être utilisés à cet effet : **Transfert de système d'appelant : Cette conversation incite des appelants à introduire le nombre vers lequel ils veulent transférer. CUC exécute le transfert seulement quand la table par défaut de restriction de transfert de système le permet.** **Transfert de système d'utilisateur** : Cette conversation incite des appelants à ouvrir une session à CUC. Après que l'appelant entre dans leur user-id et broche, le Cisco Unity Connection les incite pour introduire le nombre vers lequel ils veulent

transférer. CUC exécute le transfert seulement une fois autorisé par la table de restriction de transfert qui est associée avec l'utilisateur.

Conditions requises d'intégration pour des transferts à partir de CUC de fonctionner

- Si l'intégration entre CUCM et CUC est Protocole SCCP (Skinny Call Control Protocol) - l'espace de recherche appelant du port de messagerie vocale (CSS) doit avoir la partition du modèle d'artère (RP) au nombre du réseau téléphonique public commuté (PSTN).
- Si l'intégration entre CUCM et CUC est Protocole SIP (Session Initiation Protocol) - le réacheminement CSS du joncteur réseau de SIP doit avoir la partition du RP au nombre PSTN.
- Si l'appel est transféré par l'intermédiaire d'un modèle CTI RP/Translation - le joncteur réseau de la messagerie vocale port/SIP doit avoir accès à lui et le CSS du modèle CTI RP/Translation doit avoir la partition du RP au nombre PSTN.

Dépannez

Cette section fournit des informations afin de dépanner la panne externe de transfert d'appel de nombre, quelques problèmes courants, et les solutions possibles à elle.

Le problème 1." désolé ce nombre ne répond pas » au message

Le message d'accueil lit « désolé ce nombre ne répond pas ».

Analyse de log

```
|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 |
```

Solution

L'analyse de suivi prouve que la liste de routage ne contient aucune artère. C'est parce que, la liste de routage indique un groupe standard de route locale et l'appelant n'a pas un groupe de route locale dans son Pool d'appareils. Afin de réparer ce problème, assigner un groupe de route locale au Pool d'appareils du joncteur réseau VM Port's/SIP ou assigner un groupe valide d'artère/passarelle à la liste de routage.

L'appel du problème 2. est connecté et puis déconnecté

L'appel est connecté et alors il est déconnecté. Le transfert d'appel est réussi quand une extension interne initie l'appel tandis que l'appel échoue, si le côté appelant est de PSTN.

Écoulement d'appel

Nombre de >External de gestionnaire d'appel de connexion PSTN>H323 GW>CUCM>Unity (tout appelant entré - transfert au numéro de contact secondaire) ou CTI RP avec le CFA au nombre externe.

Principale question/analyse de flux d'appel

Voici une analyse de l'écoulement d'appel et du problème courant pour un transfert d'appel défaillant :

- Le tronçon du premier appel est un démarrage rapide de h323, de la passerelle au CUCM. CUC reçoit l'appel et transfère l'appel de retour vers CUCM. CUCM place consécutivement le premier invite l'attente et initie un nouvel appel au PSTN.
- Le tronçon du deuxième appel est un début lent de h323. En conclusion, quand l'appel est répondu, le CUCM ou la passerelle n'envoie pas les capacités H245. Ceci entraîne un délai d'attente et l'appel est déconnecté.

Solution

Par défaut, l'**attente la case réglée de capacité terminale de l'extrémité H.245 (TCS)** est cochée. En conséquence, CUCM s'attend au TCS de l'éloigné H.245 avant qu'il envoie son TCS H.245. Si cette case à cocher est décochée, CUCM doit initier l'échange de capacités.

Afin de résoudre ce problème :

- Décochez l'**attente la case réglée de capacité terminale de l'extrémité H.245 (TCS)**.

Ou

- Apportez une modification sur la passerelle de sorte que la passerelle initie l'échange de capacités.

Sélectionnez ces commandes afin de configurer une modification requise sur la passerelle.

```

numberMember=0 vmEnabled=0
|RoutePlanServer::getRouteList() - ERROR: a Routelist
(xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxx) 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|

```

Analyse de suivi

```

// 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

```

L'analyse de suivi affiche cela, la passerelle lance un message complet de release avec la défaillance provisoire étant code de cause tout en tentant d'étendre l'appel externe au PSTN. Puis, les débranchements de tronçon de premier appel avec « ressources indisponibles, le message de cause non spécifiée ».

```

// 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

Signal d'occupation rapide du problème 3.

Écoulement d'appel

Interne Extension/PSTN > CUCM > gestionnaire d'appel d'Unity Connection (tout appelant entré - transfert au numéro de contact secondaire) > nombre externe

L'appelant entend un signal **d'occupation rapide**. Cependant, les sonneries de téléphone de l'appelé et quand l'appel est répondu et il y a un **air mort**.

Analyse de log

```
// 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^*
```

Solution

Afin de résoudre ce problème, référez-vous à l'ID de bogue Cisco CSCtx96613 et notez que le serveur est affecté par l'ID de bogue Cisco CSCtx96613

Le problème 4. commandent à nouveau la tonalité

Cette section discute l'analyse de suivi et les solutions quand l'appelant reçoit une **tonalité de réarrangement** après que l'interlocuteur de Caalling fournisse les données d'appelant.

Analyse de suivi

```
// 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-xxxxxxxxxxxx, 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=xxxxxxxxx|

```

Solution

Afin de résoudre ce problème :

- Remettez à l'état initial la liste de routage

Ou

- Redémarrez le service de gestionnaire d'appel

Musique d'attente du problème 5. lue

Le numéro composé ne sonne pas et il y a une **musique d'attente (MoH)** lue après que l'appel ait été transféré.

Analyse de suivi

```

// 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.|

```

Solution

Le RP est placé pour bloquer les appels avec code d'erreur en tant que « aucune erreur » pour envoyer des appels au PSTN. Afin de résoudre ce problème, débloquent ce modèle ou maintenez la

partition d'un modèle valide d'artère au-dessus de la partition du modèle bloqué d'artère dans le réacheminement CSS du joncteur réseau CSS/SIP du port de messagerie vocale.

Le problème 6." je ne pouvais pas message composer ce numéro »

Le message d'accueil me lit « ne pouvait pas composer ce numéro » tout en transférant l'appel.

Analyse de suivi

```
// 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.|
```

Solution

Le RP est placé pour bloquer les appels avec code d'erreur en tant que « appel rejeté » pour envoyer des appels au PSTN. Afin de résoudre ce problème, débloquent ce modèle ou maintenez la partition d'un RP valide au-dessus de la partition du RP bloqué dans le réacheminement CSS du joncteur réseau CSS/SIP du port de messagerie vocale.