

Annonce d'initiale de pilote de recherche CUCM non entendue par les appelants externes

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Informations générales](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Mises en garde relatives :](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Ce document décrit comment identifier la partie défectueuse quand les appelants externes n'entendent pas l'annonce initiale (quand ils appellent un pilote de recherche avec l'appel faisant la queue disponible activé) de la version de Cisco Unified Communications Manager 9.0(1).

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Fonctionnalité de mise en file d'attente d'appel
- Ressources en medias

[Composants utilisés](#)

Ce document n'est pas limité aux versions de matériel spécifiques. Pour le logiciel il est applicable à la version de Cisco Unified Communications Manager 9.0(1) et plus élevé.

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.

Conventions

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

Informations générales

La version de Cisco Unified Communications Manager 9.0(1) fournit l'appel s'alignant aux utilisateurs de sorte que des appelants puissent être tenus dans une file d'attente jusqu'à ce que les membres de recherche soient disponibles pour répondre aux appels. Les appelants dans une file d'attente reçoivent une première annonce de message d'accueil, suivie de la musique ou d'une tonalité en attente.

Problème

Quand un appel est placé au pilote de recherche, et l'annonce initiale n'est pas entendue par les appelants externes (mais elle est entendue en appelant le pilote de recherche s'appelle d'un téléphone IP interne), ceci est typiquement provoqué par le fournisseur de services ne coupant pas par les médias avant que l'appel soit connecté.

Solution

Afin de confirmer la question, vous devez vérifier :

1. Indicateur de progression d'envoi = 8 au fournisseur.
2. L'annonce initiale est coulée. Prenez une capture de la modulation par impulsions et codage (PCM).

Afin de vérifier l'indicateur de progression = 8 au fournisseur, enablez que le RNIS q931 mette au point sur la passerelle. Quand vous avez un système sollicité, suivez les pratiques recommandées de collecter met au point comme décrit dans ce document : [Comment collectez correctement et sans risque met au point sur un routeur IOS](#).

Vous devriez voir l'indicateur de progression comme suit :

```
*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
```

Dans l'exemple ci-dessus, vous voyez que l'annonce initiale est lue pendant approximativement cinq secondes. Ensuite, les sonneries d'appel au téléphone d'agent (**ALERTE**) et finalement vous voyez le message de **CONNECTER** quand l'agent répond à l'appel.

Afin de vérifier que vous coulez l'annonce, vous devez prendre une capture PCM, documentée dans : [Cisco IOS, téléphone, paquet UCM et CUC, et référence de commandes de captures PCM](#). Considérez l'utilisation d'une plus longue annonce si vous relevez des défis pour collecter la capture PCM à temps.

Si chacun des deux ont été vérifiés avec succès, la question est provoqué par par le fournisseur de services et pas en coupant par les medias avant que l'appel soit connecté. Ce problème doit être réparé par le fournisseur de services. Si l'un ou l'autre des éléments ci-dessus manque, la situation doit être plus en profondeur étudié de Cisco Unified Communications Manager ou du côté de passerelle.

Mises en garde relatives :

La Mise en file d'attente indigène d'appel de l'ID de bogue Cisco [CSCuh15872](#) CUCM9 devrait connecter le faire appel à l'announcement

La Mise en file d'attente indigène d'appel de l'ID de bogue Cisco [CSCug87543](#) CUCM ne fonctionne pas si le d'entrée est démarrage rapide de h323

Informations connexes

- [Mise en file d'attente d'appel](#)
- [Cisco IOS, téléphone, paquet UCM et CUC, et référence de commandes de captures PCM](#)
- [Comment collectez correctement et sans risque met au point sur un routeur IOS](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)