

CallManager Music on Hold - Forum aux questions

Contenu

[Introduction](#)

[Qu'est-ce que la musique d'attente ?](#)

[Quelle version de Cisco CallManager prend en charge la musique d'attente ?](#)

[Sur quels serveurs la musique d'attente est-elle déployée ?](#)

[Quelles sont les fonctionnalités actuelles de la musique d'attente ?](#)

[Comment configurer la musique d'attente \(MOH\) en tonalité de rappel en utilisant Cisco CallManager avec IPCC ?](#)

[Pourquoi les sites distants qui utilisent le contrôle d'admission basé sur les emplacements ne peuvent-ils pas recevoir la musique d'attente dans la version initiale de Cisco CallManager 3.x et 4.x ?](#)

[Comment la musique d'attente fonctionne-t-elle après la version de maintenance 3.x et 4.x de Cisco CallManager ?](#)

[Est-ce que je dois avoir une carte son ?](#)

[Quelles cartes son peuvent être utilisées avec le serveur de musique d'attente ?](#)

[Qu'est-ce que la carte son Cisco MoH USB \(MOH-USB-AUDIO=\) ?](#)

[Combien de flux de monodiffusion un serveur autonome de musique d'attente peut-il prendre en charge ?](#)

[Combien de flux de monodiffusion peuvent être pris en charge sur un serveur coïmplanté ?](#)

[Quand est-ce que j'ai besoin d'un serveur autonome de musique d'attente ?](#)

[Si j'ai coïmplanté un serveur de musique d'attente, comment est-ce que je m'assure que je ne dépasse pas 30 flux de monodiffusion ?](#)

[Qu'est-ce qu'il se passe s'il manque des flux ?](#)

[Quels codecs sont pris en charge pour la musique d'attente ?](#)

[Comment est-ce que je peux configurer la musique d'attente pour qu'elle utilise G.711 tandis que les appels vocaux utilisent G.729 ?](#)

[Pourquoi les utilisateurs entendent-ils un bruit de bip \(tonalité En attente\) au lieu de la musique d'attente ?](#)

[Comment est-ce que je redémarre le service MoH qui s'exécute sur Cisco CallManager ?](#)

[Comment est-ce que je désactive la musique d'attente pour les conférences téléphoniques ?](#)

[Pourquoi le service IP Media Streaming entretient-il une utilisation élevée du processeur ?](#)

[Pourquoi la MoH multidiffusion n'est-elle pas entendue à travers des liaisons WAN ou par les utilisateurs externes ?](#)

[Comment désactiver la musique d'attente ?](#)

[Comment est-ce que je désactive la tonalité En attente \(ToH\) ?](#)

[Comment est-ce que je dépanne le problème relatif au non-fonctionnement de la tonalité en attente, lorsque je n'entends rien quand l'appel est mis en attente malgré le fait que la tonalité en attente est activée ?](#)

[Pourquoi les appels sont-ils déconnectés pendant quelques secondes après qu'un appel soit placé en attente ?](#)

[Comment est-ce que je règle le volume de la source audio MoH sur Cisco CallManager ?](#)

[Comment installez-vous le MoH Live-Feed sur des passerelles Survivable Remote Site Telephony \(SRST\) ?](#)

[Comment appliquez-vous globalement le MOH dans Cisco CallManager ?](#)

[Comment configurer Cisco CallManager pour que MOH lise les fichiers musicaux continuellement ?](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Ce document répond à certaines des questions primaires au sujet de la musique d'attente (MoH) dans le Cisco CallManager 3.x/4.x/5.x et 6.x. Consultez les [guides système et administration de Cisco CallManager](#) et les [notes de mise à jour pour les versions de Cisco CallManager](#) pour en savoir plus. Référez-vous aux [forums aux questions de Cisco Unified Communications Manager \(CallManager\)](#) pour plus d'informations sur les dernières versions.

Symptômes

Cette liste de symptômes possibles pourrait se produire quand vous essayez de démarrer l'application IP Voice Media Streaming (CallManager Serviceability > Tools > Service Activation) requise pour configurer le service MoH (musique d'attente) :

- Le message d'erreur The following Services are not properly configured on the service configuration page est signalé quand vous essayez de démarrer ou d'activer une IP Voice Media Streaming App. Le service qui n'a pas été configuré correctement était l'IP Voice Media Streaming App.
- La page Web affiche un message signalant que l'application a désactivé le service quand vous essayez d'activer le service d'IP Voice Media Streaming App service.

Supprimez manuellement ces entrées pour résoudre ces symptômes :

- Pont de conférence logiciel
- MTP logiciel
- Serveur MoH (musique d'attente)

Après avoir supprimé ces trois entrées de routage, l'IP Voice Media Streaming App devrait s'activer avec succès. Après avoir activé l'IP Voice Media Streaming App, assurez-vous que vous avez une entrée dans les serveurs MoH, MTP et les pages de configuration du pont de conférence.

Q. [Qu'est-ce que la musique d'attente ?](#)

A. MoH, une application qui peut être installée sur un serveur de convergence de médias (MCS), l'audio de Protocole RTP (Real-Time Protocol) de flots dans l'unicast ou les flots de Multidiffusion du serveur d'applications au périphérique d'extrémité.

Les administrateurs peuvent diffuser l'audio de la musique d'attente vers tous les téléphones IP Cisco, les passerelles de voix sur IP (VoIP) Cisco et le Cisco IP SoftPhone. Les périphériques d'extrémité qui prennent en charge la multidiffusion pour la musique d'attente incluent les modèles

de téléphone sur IP Cisco 7910, 7940, 7960, les passerelles Cisco Catalyst 4000 Access Gateway Module (AGM), les passerelles de Catalyst 4224 et les passerelles VG200.

Un serveur dédié MCS peut diffuser à hauteur de 250 flux MoH (monodiffusion ou multidiffusion). N'importe quel serveur peut diffuser jusqu'à 50 sources logiques distinctes, chacun avec son propre fichier .wav en boucle continue. Une cinquante-et-unième source (une carte son) peut fournir une source de diffusion en temps réel. Les formats de codecs audio pour n'importe quel flux incluent le G.711, le G.729A et l'audio haute-fidélité. Un utilitaire de conversion inclus avec l'application permet la conversion des formats communs tels que le .mp3 en codec audio pris en charge.

Q. [Quelle version de Cisco CallManager prend en charge la musique d'attente ?](#)

A. Le MoH est pris en charge dans la version 3.x de Cisco CallManager, 4.x, et plus tard.

Q. [Sur quels serveurs la musique d'attente est-elle déployée ?](#)

A. Des serveurs MoH sont déployés sur n'importe quelle plate-forme du serveur de convergence de medias (MCS). Cela pourrait être un serveur autonome de musique d'attente sur une plate-forme MCS ou un service de musique d'attente qui est coïmplanté avec Cisco CallManager.

Q. [Quelles sont les fonctionnalités actuelles de la musique d'attente ?](#)

A. Les fonctionnalités et les possibilités actuelles de la musique d'attente incluent :

- Service de multidiffusion et de monodiffusion de musique d'attente
- Service de diffusion de musique pour « réseau » et « utilisateur »
- 51 sources par serveur de convergence de multimédias (MCS)
- Cinquante sources de fichier .wav en boucle continue
- Une source de diffusion en temps-réel
- Chaque source est configurable en tant que flux de monodiffusion ou de multidiffusion
- Prise en charge du flux audio vers les équipements sélectionnés
- Passerelles (multidiffusion seulement) :DT-24+ — Non6608 - Pas jusqu'à Seaview 3.VG200 (H.323) - Oui avec la version du logiciel Cisco® 12.2(11)T et ultérieure, activez la commande **ccm-manager music-on-hold**VG200 (MGCP) - Oui, identique à VG200 (H.323)VG248 — Oui
- Passerelles (monodiffusion seulement) - AT-2/-4/-8, AS-2/-4/-8, et toutes autres passerelles VoIP de Cisco IOS®, y compris les Cisco 1750, 2600/3600, 5300, le 58xx et le 72xx
- Téléphones IP de Cisco (monodiffusion, multidiffusion) - 7910, 7940 et 7960
- Téléphones IP de Cisco (monodiffusion seulement) - Cisco 7935, 12 SP+ et 30 téléphones VIP
- Cisco IP SoftPhone (monodiffusion seulement)
- Jusqu'à 250 sessions de diffusion en attente simultanées par serveur
- Instances de plusieurs serveurs pour l'évolutivité applicative
- Instances de plusieurs serveurs pour l'équilibrage de charge du serveur et la redondance
- G.711, G.729A et prise en charge de codecs audio à large bande
- Utilitaire de conversion sonore hors-connexion

Q. [Comment configurer la musique d'attente \(MOH\) en tonalité de rappel en utilisant Cisco CallManager avec IPCC ?](#)

A. Quand un appel ICD appelle un agent, l'appelant est mis en attente par le CallManager. À ce moment-là, le CallManager MOH peut être utilisé pour jouer une tonalité de rappel à l'appelant ICD tout en attendant que l'agent réponde au téléphone. Afin d'établir cela, vous devez appliquer à tous les **Network Hold Audio Source** le fichier wav (**ringback.wav**) que vous voulez jouer pendant le transfert de consultation.

Remarque: Assurez-vous que le fichier ringback.wav est sur le serveur CallManager et est configuré convenablement. Autrement ceci peut entraîner le blocage du processeur dans le Cisco CallManager.

Q. Pourquoi les sites distants qui utilisent le contrôle d'admission basé sur les emplacements ne peuvent-ils pas recevoir la musique d'attente dans la version initiale de Cisco CallManager 3.x et 4.x ?

A. Si vous utilisez le contrôle d'admission basé sur les emplacements, les utilisateurs des sites distants (par exemple, à travers une liaison WAN) ne peuvent pas utiliser la musique d'attente. Les utilisateurs de site distant ne peuvent pas utiliser cette fonctionnalité parce que les calculs de bande passante à travers les bornes d'emplacement ne prennent pas en considération les flux de musique d'attente. Au lieu d'une musique d'attente, ces utilisateurs reçoivent la Tone on Hold (ToH), et les calculs de bande passante sont alors corrects.

Q. Comment la musique d'attente fonctionne-t-elle après la version de maintenance 3.x et 4.x de Cisco CallManager ?

A. Après la version de maintenance de Cisco CallManager 3.1 ultérieure, la musique d'attente fait partie du calcul de bande passante basé sur les emplacements. Les sites distants peuvent recevoir un flux de musique d'attente s'il y a de la bande passante disponible. S'il n'y a pas assez de bande passante pour le flux, alors l'utilisateur reçoit la Tone on Hold (ToH).

Q. Est-ce que je dois avoir une carte son ?

A. Pas nécessairement. Une carte son est seulement nécessaire si vous avez l'intention d'utiliser une source audio fixe, telle qu'un CD-ROM ou une entrée son, comme la radio en direct. Autrement, le serveur de musique d'attente diffuse les fichiers .wav locaux qui sont sur son propre disque dur.

Q. Quelles cartes son peuvent être utilisées avec le serveur de musique d'attente ?

A. Les serveurs de convergence de multimédias (MCS) ne se livrent pas avec des cartes son. Si vous choisissez d'utiliser une carte son, vous devez l'acheter séparément. La carte son Sound Blaster 16 de Protocol Control Information (PCI) a été testée et est recommandée pour l'usage avec Cisco MCS 7835 et MCS 7835-1000. Cisco MCS7825-800 requiert une carte PCI 2.2. Par conséquent, aucune carte son recommandée ou prise en charge n'existe pour ce modèle de serveur.

Q. Qu'est-ce que la carte son Cisco MoH USB (MOH-USB-AUDIO=) ?

A. La carte son Cisco MoH USB (MOH-USB-AUDIO=) peut être utilisée pour la connexion d'une source audio fixe ou en direct au serveur de musique d'attente par le port USB. Cette carte son USB est seulement compatible avec les plates-formes MCS qui prennent en charge la version 5.x

et 6.x de Cisco Unified CM qui fonctionnent sur le serveur Linux.

Q. Combien de flux de monodiffusion un serveur autonome de musique d'attente peut-il prendre en charge ?

A. Un serveur autonome de musique d'attente peut prendre en charge jusqu'à 250 flux de monodiffusion.

Q. Combien de flux de monodiffusion peuvent être pris en charge sur un serveur coïmplanté ?

A. Le nombre maximal de flux de monodiffusion est de 30 pour un serveur coïmplanté.

Q. Quand est-ce que j'ai besoin d'un serveur autonome de musique d'attente ?

A. Généralement vous pouvez sans risque supposer que 1 pour cent de la communauté d'utilisateurs est sur l'attente en même temps. (Quelques déploiements en entreprise peuvent requérir plus.) Par conséquent, il est essentiel d'avoir au moins autant de flux disponibles. Si, par exemple, vous aviez 1.000 téléphones dans une grappe, vous auriez besoin d'approximativement dix flux de musique d'attente disponibles pour entretenir ces appels.

Vous pouvez partager la charge à travers votre grappe avec une liste de ressources multimédias / groupes de ressources multimédias. Par exemple, si vous avez quatre serveurs coïmplantés de Cisco CallManager / musique d'attente, vous pouvez avoir 25 pour cent de vos utilisateurs qui utilisent Cisco CallManager / MoH A, 25 pour cent utilisant Cisco CallManager/ MoH B. Quand vous faites ceci, vous pouvez avoir jusqu'à 120 flux de monodiffusion à travers la grappe.

Si une conception semblable de partage de charge ne fournit pas le nombre de flux de monodiffusion nécessaire, alors un serveur autonome peut être mis en application.

Q. Si j'ai coïmplanté un serveur de musique d'attente, comment est-ce que je m'assure que je ne dépasse pas 30 flux de monodiffusion ?

A. À la page de configuration de serveurs de musique d'attente, vous pouvez spécifier le nombre de flux de monodiffusion autorisés. Dans le champ Maximum Half Duplex Streams, saisissez **30** et cliquez sur **Update**. En outre, le trente et unième appel est encore placé en attente mais reçoit seulement la Tone On Hold (ToH).

Q. Qu'est-ce qu'il se passe s'il manque des flux ?

A. Si vous spécifiez trente flux de monodiffusion, et si un trente et unième appelant est placé en attente, cet appelant reçoit maintenant la Tone on Hold.

Q. Quels codecs sont pris en charge pour la musique d'attente ?

A. L'application Cisco IP Voice Media Stream peut être activée pour diffuser G.711u-law, G.711a-law, G.729 et large bande. Le G.711 est le seul codec activé par défaut. Des codecs supplémentaires peuvent être sélectionnés via **Service > Service Parameters > <select your server> > Cisco IP Voice Media Streaming Application.**

Q. Comment est-ce que je peux configurer la musique d'attente pour qu'elle utilise G.711 tandis que les appels vocaux utilisent G.729 ?

A. Référez-vous aux [codecs d'utilisations du CallManager MoH G.711 tandis que les communications voix utilisent G.729 l'exemple de configuration de codecs.](#)

Q. Pourquoi les utilisateurs entendent-ils un bruit de bip (tonalité En attente) au lieu de la musique d'attente ?

A. Le Cisco CallManager vérifie ces configurations afin de lire le MoH aux utilisateurs.

1. Configuration de la musique d'attente dans les paramètres Line

Directory Number Configuration

[Configure Device \(SEP000A8A93E0F9\)](#)
[Dependency Records](#)

Associated With SEP000A8A93E0F9 7960 (Line 1)	Directory Number: 1005 (Internal_Numbers) Status: Ready Note: Any update to this Directory Number automatically resets the associated devices Update Remove from Device Reset Devices
Directory Number	
Directory Number*	1005
Partition	Internal_Numbers
Directory Number Settings	
Voice Mail Profile	< None > (Choose <None> to use default)
Calling Search Space	All_Numbers
AAR Group	< None >
User Hold Audio Source	< None >
Network Hold Audio Source	< None >
Auto Answer	Auto Answer Off

2. Configuration de la musique d'attente dans les paramètres Phone

Phone Configuration

[Add a new phone](#)
[Add/Update Speed Dials](#)
[Subscribe/Unsubscribe Services](#)
[Dependency Records](#)
[Back to Find/List Phones](#)

Directory Numbers Base Phone Line 1 - 1005 in Internal_Numbers Line 2 - 1010 in Internal_Numbers	Phone: SEP000A8A93E0F9 (1005) Registration: Registered with Cisco CallManager 172.16.2.201 IP Address: 172.16.2.101 Status: Ready Copy Update Delete Reset Phone
Phone Configuration (Model = Cisco 7960)	
Device Information	
MAC Address*	000A8A93E0F9
Description	1005
Owner User ID	<input type="text"/> (Select User ID)
Device Pool*	Default (View details)
Calling Search Space	All_Numbers
AAR Calling Search Space	< None >
Media Resource Group List	< None >
User Hold Audio Source	< None >
Network Hold Audio Source	< None >
Location	< None >
User Locale	< None >

3. Configuration de la musique d'attente dans les paramètres Device Pool

Device Pool Configuration

[Add new Device Pool](#)
[Back to Find/List Device Pools](#)
[Dependency Records](#)

Device Pool: Default (12 members**)

Status: Ready

[Copy](#) [Update](#) [Delete](#) [Reset Devices](#)

Device Pool Settings

Device Pool Name*	<input type="text" value="Default"/>
Cisco CallManager Group*	<input type="text" value="Default"/>
Date/Time Group*	<input type="text" value="CMLocal"/>
Region*	<input type="text" value="Default"/>
Softkey Template*	<input type="text" value="Standard User Callback"/>
SRST Reference*	<input type="text" value="Disable"/>
Calling Search Space for Auto-registration	<input type="text" value="< None >"/>
Media Resource Group List	<input type="text" value="< None >"/>
Network Hold MOH Audio Source	<input type="text" value="< None >"/>
User Hold MOH Audio Source	<input type="text" value="< None >"/>
Network Locale	<input type="text" value="< None >"/>

Remarque: Avec Cisco CallManager 4,2, la source audio de musique d'attente du réseau et celle de l'utilisateur est accessible dans la section [Common Profile Configuration](#) au lieu de la section Device Pool Configuration. En d'autres termes, avec Cisco CallManager 4.2, les endroits différents pour configurer la source audio sont : Niveau du **Directory Number**. Niveau du **Device**. Niveau du **Common Profile**. Le niveau **DN/Line** s'attribue la priorité la plus élevée et le **Common Profile** la priorité la plus basse.

- Si tous ces paramètres ont une valeur **None** pour les champs relatifs à la musique d'attente, alors le Cisco CallManager sélectionnée les valeurs configurées dans la page de paramètres du service de Cisco CallManager. Allez à la page d'administration de Cisco CallManager. Choisissez le menu **Service** et choisissez les **Service Parameters**. Choisissez le serveur Cisco CallManager et choisissez le service **Cisco CallManager**. Assurez-vous que les paramètres de musique d'attente sont configurés avec des valeurs valides.

Clusterwide Parameters (Service)

Parameter Name	Parameter Value	Suggested Value
Default Network Hold MOH Audio Source ID*	<input type="text" value="1"/>	1
Default User Hold MOH Audio Source ID*	<input type="text" value="1"/>	1

- Redémarrez le service **Cisco IP Voice Media Streaming App** dans le **Control Center**.

Control Center

[Service Activation](#)

The screenshot shows the 'Servers' section for server 172.16.2.201, which is in a 'Ready' status. There are three buttons: 'Start', 'Stop', and 'Restart'. Below these is a table of services:

Service Name	Status	Activation Status
NT Service		
<input type="radio"/> Cisco CallManager	▶	Activated
<input type="radio"/> Cisco Tftp	▶	Activated
<input type="radio"/> Cisco Messaging Interface	▶	Activated
<input checked="" type="radio"/> Cisco IP Voice Media Streaming App	▶	Activated
<input type="radio"/> Cisco CTIManager	▶	Activated

6. Une autre raison est une correspondance entre la configuration des codecs utilisée par le serveur de musique d'attente et la région dans laquelle le point final est enregistré. Par exemple, le serveur de musique d'attente annonce seulement une possibilité de loi-mu G.711. Si un point final est dans une autre région qui impose le codec G.729, le Cisco CallManager choisit la Tone On Hold (ToH) parce qu'un flux ne peut pas être joué vers ce point final. Essayez d'ajouter des codecs supplémentaires pour la musique d'attente via les paramètres du service Cisco IP Voice Media Streaming App. Allez à la page d'administration de Cisco CallManager. Choisissez le menu **Service** et choisissez les **Service Parameters**. Sélectionnez le serveur Cisco CallManager et sélectionnez le service **Cisco IP Voice Media Streaming App**. Choisissez les codecs supplémentaires pour la musique d'attente. Utilisez la touche **CTRL** afin de sélectionner des valeurs multiples.

The screenshot shows the 'Clusterwide Parameters (Parameters that apply to all servers)' section. It contains a table with the following data:

Parameter Name	Parameter Value	Suggested Value
Supported MOH Codecs*	<input type="text" value="711 mulaw"/> <input type="text" value="711 alaw"/> <input type="text" value="729 Annex A"/>	711 mulaw
Default TFTP MOH IP Address*	<input type="text" value="CCM-4"/>	

- Redémarrez le service Cisco IP Voice Media Streaming App comme indiqué dans l'étape 5.
7. Si le contrôle d'admission de connexion basée sur l'emplacement est utilisé et s'il n'y a aucune bande passante disponible, alors le Cisco CallManager envoie une ToH plutôt qu'une musique d'attente.
8. Si des groupes de ressources multimédias sont utilisés, assurez-vous que le serveur de musique d'attente fait partie du groupe de ressources multimédias et que le groupe appartient à une liste de ressource de multimédias. Vérifiez également que votre téléphone sur IP Cisco appartient à la liste de ressource multimédias.
9. Vérifiez l'état d'enregistrement du serveur de musique d'attente. Vérifiez le Run Flag sous la page de configuration du serveur de musique d'attente et assurez-vous qu'il est défini sur **yes**.

Music On Hold (MOH) Server Configuration

[Add](#)

[Back to Fir](#)

Music On Hold Server: MOH_172.16.2.20

Registration: Registered with Cisco CallManager 172.16.2.201

IP Address: 172.16.2.201

Status: Ready

Copy

Update

Delete

Reset

Device Information

Host Server 172.16.2.201

Music On Hold Server Name* MOH_172.16.2.20

Description

Device Pool*

Default

Location

< None >

Maximum Half Duplex Streams*

250

Maximum Multicast Connections*

30

Fixed Audio Source Device

Run Flag*

Yes

Multicast Audio Source Information

10. ToH peut être jouée s'il n'y a aucun flux audio disponible. C'est parce que le serveur de musique d'attente a un nombre limité de flux de monodiffusion possibles à générer. Si cette limite est dépassée, le Cisco CallManager doit jouer la ToH. Vérifiez PerfMon ou l'outil de suivi en temps réel pour voir si les flux sont disponibles.
11. Assurez-vous que le serveur de musique d'attente est bien connecté à l'appareil retenu.
12. Si la musique d'attente en multidiffusion est utilisée, vérifiez que le flux de multidiffusion arrive au réseau du point final qui a besoin de l'entendre. Peut-être que des équipements d'infrastructure, tels que des routeurs et des commutateurs, ne transfèrent plus ce flux de multidiffusion. Un analyseur est le moyen le plus simple de vérifier que le flux de multidiffusion est arrivé au sous-réseau du téléphone sur IP Cisco. De plus, si c'est une passerelle, assurez-vous qu'elle est compatible avec la multidiffusion pour la voix.

[Q. Comment est-ce que je redémarre le service MoH qui s'exécute sur Cisco CallManager ?](#)

[A.](#) Procédez comme suit :

1. Allez à la page d'administration de Cisco CallManager et choisissez **Application > Cisco CallManager Serviceability > Tools > Control Center**.
2. Choisissez le serveur Cisco CallManager.

3. Cliquez sur le bouton radio **Cisco IP Voice Media Streaming App** sous le service de NT.
4. Cliquez sur **Restart**. Cela redémarre le service de musique d'attente dans le Cisco CallManager.

Q. Comment est-ce que je désactive la musique d'attente pour les conférences téléphoniques ?

A. Dans le Cisco CallManager, vous pouvez configurer la musique d'attente de sorte que les appelants entendent la musique quand un de vos utilisateurs place un appel en attente. Cela peut être perturbant qu'un utilisateur place un appel de conférence en attente. La musique et les annonces possibles, peuvent empêcher d'autres appelants sur la conférence téléphonique de continuer l'appel jusqu'à l'utilisateur qui a placé l'appel en attente retourne à l'appel.

Vous pouvez désactiver la musique d'attente pour des conférences téléphoniques quand vous créez un groupe de ressources multimédias dans le Cisco CallManager pour toutes les ressources de musique d'attente, et ajouter tous les téléphones pour lesquels vous voulez activer la musique d'attente à la liste de groupe de ressources avec le groupe. Cela désactive la musique d'attente pour les appelants dans la même grappe de Cisco CallManager, mais ne désactive pas la musique d'attente pour les appelants extérieurs.

Cette procédure montre comment créer un nouveau groupe de ressources multimédias pour des ressources de musique d'attente :

1. Choisissez **Service > Media Resource > Media Resource Group** dans la page d'administration de Cisco CallManager. Le Cisco CallManager ouvre la page de configuration de groupe de ressources de multimédias.
2. Entrez les informations suivantes : **Media Resource Group Name** - Le nom du groupe. Par exemple, *MoHGroup*. **Devices for this Group** - Choisissez tous les serveurs de musique d'attente dans la liste de ressources disponibles et cliquez sur la flèche bas afin de les ajouter à la liste des ressources sélectionnées.
3. Cliquez sur **Insert**. Le Cisco CallManager ajoute le groupe.
4. Sélectionnez **Service > Media Resource > Media Resource Group List**. Le Cisco CallManager ouvre la page de configuration de la liste de groupe de ressources multimédias.
5. Entrez les informations suivantes : **Media Resource Group List Name** - Le nom de la liste de groupe de ressources. Par exemple, *MoHGroupList*. **Media Resource Groups for this List** - Choisissez le groupe de ressources de musique d'attente que vous avez juste créé (*MoHGroup*) dans la liste disponible de groupe de ressources multimédias et cliquez sur la flèche bas pour les ajouter à la liste de groupe de ressources multimédias sélectionnés.
6. Cliquez sur **Insert**. Le Cisco CallManager ajoute la liste du groupe.
7. Configurez tous les téléphones pour lesquels vous voulez prendre en charge l'musique d'attente pour utiliser la liste de groupe de ressources de multimédias que vous avez juste créée (*MoHGroupList*). Vous pouvez utiliser l'outil BAT pour modifier plusieurs téléphones rapidement.

Q. Pourquoi le service IP Media Streaming entretient-il une utilisation élevée du processeur ?

A. L'utilisation élevée du processeur par le service d' IP Media Streaming (IPVMSAPP.exe) peut être entraînée par les sources audio de musique d'attente. Si les fichiers audio sont corrompus ou

vides (audio de longueur zéro), et sont configurés comme sources audio, ils entraînent l'utilisation élevée du processeur. Référez-vous à la [section de sources de CreatingAudio des caractéristiques de CiscoCallManager et du guide de services - musique d'attente afin de](#) créer les fichiers valides de source audio.

Q. [Pourquoi la MoH multidiffusion n'est-elle pas entendue à travers des liaisons WAN ou par les utilisateurs externes ?](#)

- Vérifiez que le flux multidiffusion est arrivé au réseau du point final qui doit l'entendre. Peut-être que des équipements d'infrastructure, tels que des routeurs et des commutateurs, ne transfèrent plus ce flux de multidiffusion. Un analyseur est le moyen le plus simple de vérifier que le flux de multidiffusion est arrivé au sous-réseau du téléphone sur IP Cisco. De plus, si c'est une passerelle, assurez-vous qu'elle est compatible avec la multidiffusion pour la voix.
- Augmentez le nombre de sauts sur le fichier source de musique d'attente dans la page de configuration du serveur de musique

Multicast Audio Source Information

Enable Multicast Audio Sources on this MOH Server

Base Multicast IP Address

Base Multicast Port Number (Even numbers only)

Increment Multicast on Port Number IP Address

Selected Multicast Audio Sources

No.	Audio Source Name	Max Hops
1	SampleAudioSource	<input type="text" value="2"/>

* indicates required item

d'attente.

- **Remarque:** Dans la plupart des environnements, il est recommandé d'incrémenter la multidiffusion en se basant sur l'adresse IP au lieu du port. Quand l'adresse IP est utilisée, une adresse IP différente de multidiffusion est utilisée pour chaque codec qui a été configuré. Quand le port est utilisé, tous les codecs sont envoyés vers tous les téléphones sur différents ports. Cela peut avoir comme conséquence la saturation inutile de réseau.

Q. [Comment désactiver la musique d'attente ?](#)

A. Placez le Run Flag à **NON** sur tous les serveurs disponibles MoH pour désactiver le MoH pour tous les utilisateurs. Cela empêche la musique d'attente d'être jouée depuis les serveurs de la grappe. Allez à la page d'administration de Cisco CallManager et choisissez **Service > Media Resource > Music on Hold Server** afin de faire ceci.

Music On Hold (MOH) Server Configuration

[Add](#)

[Back to Fir](#)

Music On Hold Server: MOH_172.16.2.20 (MOH_172.16.2.20)
Registration: Registered with Cisco CallManager 172.16.2.201
IP Address: 172.16.2.201

Status: Ready

Device Information

Host Server	172.16.2.201
Music On Hold Server Name*	<input type="text" value="MOH_172.16.2.20"/>
Description	<input type="text" value="MOH_172.16.2.20"/>
Device Pool*	<input type="text" value="Default"/>
Location	<input type="text" value=" < None >"/>
Maximum Half Duplex Streams*	<input type="text" value="250"/>
Maximum Multicast Connections*	<input type="text" value="30"/>
Fixed Audio Source Device	<input type="text"/>
Run Flag*	<input type="text" value="No"/>

Afin de désactiver la musique d'attente pour un utilisateur ou un groupe d'utilisateurs, vous devez créer un fichier silencieux/vidé de source audio et l'attribuer au téléphone lié à l'utilisateur ou au pool d'appareils des périphériques pour lesquels vous devez désactiver la musique d'attente. Vous pouvez utiliser un enregistreur pour créer le fichier blanc, et faites l'enregistrement sans activer le microphone.

Une fois que vous avez le fichier, complétez ces étapes afin d'attribuer le fichier au périphérique pour lequel vous devez désactiver la musique d'attente.

1. Pour le Cisco CallManager 3.x, copiez le fichier blanc .wav sur **C:\cisco\dropMOHaudiofiles** dans le serveur Cisco CallManager. Pour Cisco CallManager 4.x, copiez le fichier blanc .wav sur **C:\Program Files\Cisco\MOH\dropMOHaudiofiles**.
2. Ouvrez la page d'administration de Cisco CallManager et choisissez **Service > Media Resource > Music On Hold Audio Source**.
3. Choisissez un numéro non utilisé pour le numéro du flux audio Number* de musique d'attente.
4. Choisissez le fichier blanc que vous avez créé pour le fichier* de la source audio de musique d'attente.

5. Vérifiez le bouton **Play continuously (repeat)** pour ce fichier.
6. Cliquez sur **Insert** et **Update**.
7. Choisissez **Service > Service Parameters > Cisco CallManager > Default Network Hold MoH Audio Source ID** et assurez-vous qu'il a le même numéro que le numéro de flux audio de musique d'attente de l'étape 3.
8. Sélectionnez **Device > Phone** et choisissez le téléphone lié à l'utilisateur. Assurez-vous que le téléphone est défini sur le même pool d'appareils que le serveur de musique d'attente. Définissez **User Hold Audio Source** et **Network Hold Audio Source** sur le nouveau fichier que vous avez créé.

[Add a new phone](#)
[Add/Update Speed Dials](#)
[Subscribe/Unsubscribe Services](#)
[Dependency Records](#)
[Back to Find/List Phones](#)

Phone Configuration

Directory Numbers

Base Phone

- Line 1 - 1005 in Internal_Numbers
- Line 2 - 1010 in Internal_Numbers

Phone: SEP000A8A93E0F9 (1005)
Registration: Registered with Cisco CallManager 172.16.2.201
IP Address: 172.16.2.101
Status: Ready

Phone Configuration (Model = Cisco 7960)

Device Information

MAC Address*	<input type="text" value="000A8A93E0F9"/>
Description	<input type="text" value="1005"/>
Owner User ID	<input type="text"/> (Select User ID)
Device Pool*	Default <input type="button" value="(View details)"/>
Calling Search Space	All_Numbers
AAR Calling Search Space	< None >
Media Resource Group List	< None >
User Hold Audio Source	6 - DummySilentAudioSource
Network Hold Audio Source	6 - DummySilentAudioSource
Location	< None >
User Locale	< None >

Remarque: Afin de désactiver la musique d'attente pour un groupe d'utilisateurs/de périphériques, vous devez attribuer le fichier vide au pool d'appareils des périphériques pour lesquels vous devez désactiver la musique d'attente. Choisissez **System > Device Pool**, choisissez le pool de périphérique pour les périphériques requis, et définissez **User Hold Audio Source** et **Network Hold Audio Source** au nouveau fichier que vous avez créé.

9. Cliquez sur **Update** et **Reset** sur le téléphone pour que les modifications prennent effet.
10. Assurez-vous que vous réinitialisez le serveur de musique d'attente et le service IP Voice Media Streaming App.

Remarque: Assurez-vous que le fichier de source audio est silencieux et non vide ou de longueur zéro, car ces fichiers peuvent entraîner l'utilisation élevée du processeur. Consultez la section [Pourquoi le service IP Media Streaming entretient-il une utilisation élevée du processeur ?](#) pour plus d'informations.

Remarque: Complétez ces étapes afin de désactiver la musique d'attente pour un utilisateur ou un groupe d'utilisateurs :

1. Définissez un groupe de ressources multimédias (MRG) sans aucune ressource de musique d'attente et mettez ce groupe dans une liste de groupe de ressources multimédias (MRGL) pour les utilisateurs à qui vous voulez refuser l'accès à la musique d'attente.
2. Mettez la ressource de musique d'attente dans un MRG, et mettez ce groupe dans un MRGL pour les utilisateurs à qui vous voulez permettre l'accès à la musique d'attente.

Q. [Comment est-ce que je désactive la tonalité En attente \(ToH\) ?](#)

A. Terminez-vous ces étapes afin de désactiver ToH :

1. Ouvrez la page d'administration de Cisco CallManager.
2. Choisissez **Service > Service Parameters**.
3. Choisissez **CallManager IP** pour le serveur et Cisco CallManager pour le service.
4. Allez à la section **Clusterwide Parameters (Device - General)** de la page de configuration des paramètres du service.
5. Modifiez la valeur du Tone On Hold Timer sur **2 000 000 secondes** et cliquez sur **Update**.

T322 Timer (msec)*	<input type="text" value="4000"/>	4000
Tone on Hold Timer (sec)*	<input type="text" value="200000"/>	10
Unknown Caller ID Flag*	<input type="text" value="True"/>	True

Ce paramètre spécifie le nombre de secondes entre les tonalités d'attente qui sont jouées quand un appel est mis en attente. Pour les périphériques basés sur MGCP, si cette valeur est 0, l'appareil bloqué joue la tonalité d'attente seulement une fois quand l'appelant est mis en attente. Si la valeur est 200 000, aucune tonalité d'attente n'est jouée. Autrement, l'appareil bloqué joue la tonalité d'attente à des intervalles de secondes spécifiées par cette valeur en répétition. Si la valeur spécifiée est moins de 5 secondes, le périphérique l'augmente à 5 secondes. Pour les périphériques basés sur MGCP, la tonalité d'attente est désactivée si cette valeur est 0 ou 200 000. N'importe quelle autre valeur active la tonalité d'attente sur les périphériques basés sur MGCP quand l'appelant est mis en attente.

Q. Comment est-ce que je dépanne le problème relatif au non-fonctionnement de la tonalité en attente, lorsque je n'entends rien quand l'appel est mis en attente malgré le fait que la tonalité en attente est activée ?

A. Afin de résoudre ce problème, choisissez la page de configuration de paramètres de service de CallManager au **Service > Service Parameters > au CallManager**, et placez le paramètre de **Send H225 User Info Message** à l'**User Info for Call Progress Tone**.

Q. [Pourquoi les appels sont-ils déconnectés pendant quelques secondes après qu'un appel soit placé en attente ?](#)

A. Ce problème peut se produire quand le codec de voix pour un périphérique donné, comme défini par sa région, n'est pas dans la liste de codecs pris en charge par le serveur qui diffuse le flux de musique d'attente. Par exemple, si une unité particulière est définie pour utiliser seulement les codecs G.729, alors que le service de musique d'attente est seulement configuré pour diffuser du G.711 μ -law, alors ce problème particulier peut se poser.

Activez **G.729** dans IP Voice Media Stream App et redémarrez le service IP Voice Media Stream App pour résoudre ce problème.

Procédez comme suit :

1. Sélectionnez Service > **Service Parameters** et choisissez **Cisco IP Voice Media Streaming App** dans le menu déroulant Service.
2. Dans les paramètres Clusterwide, sélectionnez le codec **G.729** pour les **Supported MoH Codecs**.
3. Cliquez sur **Update**.
4. Sélectionnez **IP Voice Media Stream App** dans **Application > Cisco CallManager Serviceability > Tools > Control Center** et cliquez sur **Restart** pour redémarrer le service IP Voice Media Stream App.

Q. Comment est-ce que je règle le volume de la source audio MoH sur Cisco CallManager ?

A. Le volume d'une source de musique d'attente personnalisée est défini par un paramètre du service de Cisco CallManager et se passe quand vous créez la source audio à l'aide du service Cisco MoH Audio Translator. Vous devez modifier le paramètre du service et puis reconverter la source audio afin de régler le volume de la source audio de la musique d'attente.

Complétez ces étapes pour modifier le paramètre du service qui affecte le volume de source audio de la musique d'attente.

1. Ouvrez la page Web d'administration de Cisco CallManager avec Internet Explorer.
2. Sélectionnez Service > **Service Parameters**.
3. Sélectionnez un serveur Cisco CallManager au niveau du menu déroulant du serveur. Le paramètre que vous modifiez affecte tous les serveurs Cisco CallManager dans la grappe, alors le serveur que vous sélectionnez n'a pas d'importance.
4. Sélectionnez **Cisco MoH Audio Translator** dans le menu déroulant Service.
5. Cliquez sur **Advanced** pour voir tous les paramètres du service.
6. Le volume de musique d'attente par défaut est le paramètre que vous pouvez modifier. La valeur par défaut est *-24* et le volume est mesuré en *décibels (dB)*. Vous pouvez entrer une valeur de l'ordre de *-48* (douce) à *0* (la plus forte), mais cette modification de volume aura uniquement une influence sur les fichiers audio qui seront traités après la modification. Par exemple, effectuez une modification de *-28* pour une source plus douce ou *-20* pour une source plus bruyante.

L'ajustement des paramètres du service fonctionne seulement pour les fichiers audio de musique d'attente définis comme sources audio. Si vous utilisez un flux en direct ou un périphérique USB comme source audio, vous devez compléter ces étapes pour réduire le volume de musique d'attente.

1. Sélectionnez **Démarrer > Paramètres > Panneau de configuration**.
2. Cliquez sur **Sons et Multimédia**.
3. Allez à l'onglet Son.
4. Dans Enregistrement du son, cliquez sur **Volume** pour régler le volume. Les modifications devraient entrer en vigueur juste après avoir cliqué sur **OK**.

Q. [Comment installez-vous le MoH Live-Feed sur des passerelles Survivable Remote Site Telephony \(SRST\) ?](#)

A. Pour obtenir des sur la façon dont installer une passerelle MoH Live-Feed on SRST, consultez la section [Configuration de la prise en charge de SRST MoH Live-Feed](#).

Remarque: SRST MoH Live-Feed n'est pas actuellement pris en charge avec des passerelles de Protocole d'initiation de session (SIP). Il est pris en charge seulement sur le H.323 et les passerelles MGCP.

Q. [Comment appliquez-vous globalement le MOH dans Cisco CallManager ?](#)

A. Choisissez le **Service > Service Parameters > Cisco Call Manager > Default Network Hold MOH Audio Source ID** afin d'appliquer le flux audio MOH globalement pour tous les périphériques.

Q. [Comment configurer Cisco CallManager pour que MOH lise les fichiers musicaux continuellement ?](#)

A. Terminez-vous ces étapes afin de configurer la musique d'attente (MOH) pour le lire continuellement :

1. Choisissez **Service > Media Resource > Music on Hold Audio Source**.
2. Dans la configuration de source audio MOH, choisissez le fichier de source audio que vous voulez utiliser et cochez la case **Play Continuously**(répétition). Redémarrez le service de l'application Cisco Media Streaming et le serveur MOH, après avoir mis à jour la page de configuration de ce fichier.

Informations connexes

- [Dépannage du message d'erreur MOH de Cisco Unified Communications Manager](#)
- [Assistance technique concernant la technologie vocale](#)
- [Assistance concernant les produits vocaux et de communications unifiées](#)
- [Dépannage des problèmes de téléphonie IP Cisco](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)