

Foire aux questions sur la musique sur Hold(MoH)

Contenu

[Introduction](#)

[Symptômes](#)

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

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

[Quel serveur déploie le MoH ?](#)

[Quelles sont les capacités en cours du MoH ?](#)

[Comment faire MOH comme tonalité de rappel par le Cisco CallManager avec IPCC ?](#)

[Devez-vous avoir une carte son ?](#)

[Quel type de cartes son peut être utilisé avec le serveur MoH ?](#)

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

[Combien de flots d'Unicast un serveur autonome MoH peut-il prendre en charge ?](#)

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

[Quand le serveur autonome MoH est-il prié ?](#)

[Si vous avez coïmplanté un serveur MoH, comment s'assurer que 250 flots d'Unicast ne sont pas dépassés ?](#)

[Que se produit si vous manquez de sStreams ?](#)

[Quels codecs sont pris en charge pour le MoH ?](#)

[Comment pouvez-vous configurer le MoH pour utiliser G.711 tandis que les communications voix les utilisent G.729 ?](#)

[Pourquoi entendez-vous un bruit de bip \(tonalité en attente\) au lieu du MoH ?](#)

[Comment redémarrer le service MoH qui fonctionne sur le Cisco CallManager ?](#)

[Comment désactiver le MoH pour des conférences téléphoniques ?](#)

[Pourquoi l'IP Media Streaming entretient-il l'utilisation du CPU élevé de causes ?](#)

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

[Comment désactiver le MoH ?](#)

[Comment désactiver la tonalité en attente \(ToH\) ?](#)

[Comment dépanner la question de ToH ne jouant pas, quand le silence complet est entendu et l'appel est mis sur l'attente malgré le fait que la tonalité en attente est activée ?](#)

[Pourquoi des appels déconnecté sont-elles quelques secondes après qu'un appel soit placé sur l'attente ?](#)

[Comment ajuster le volume de la source audio MoH sur le Cisco CallManager ?](#)

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

[Comment configurer le Cisco CallManager pour activer le jeu MOH les fichiers musicaux continuellement ?](#)

Introduction

Ce document répond à certaines des questions primaires au sujet de la musique d'attente (MoH)

dans le Cisco CallManager 9.x/10.x/11.x et 12.x.

Référez-vous aux guides de gestion et de système de Cisco Call manager et aux notes de mise à jour pour le pour en savoir plus de releases de Cisco Call manager.

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) :

- Ces services ne sont pas correctement configurés sur le message d'erreur de page de configuration de service sont signalés quand vous tentez de commencer ou lancer l'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.

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

MoH, une application qui peut être installée sur un serveur de convergence de medias (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.

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

Le MoH est pris en charge dans la version 9.x et ultérieures de Cisco CallManager.

Quel serveur déploie le MoH ?

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.

Quelles sont les capacités en cours du MoH ?

- Les serveurs de musique d'attente prennent en charge G.711 (a-law et MU-loi), G.729a, et codecs à large bande.
- Les serveurs de musique d'attente s'inscrivent à un serveur primaire de Cisco Unified Communications Manager.
- Supports de musique d'attente de 1 à 500 flots recto d'unicast par serveur de musique d'attente.
- La musique d'attente prend en charge des applications de traitement multimédia Cisco-développées par multiple, y compris la réponse vocale interactive (RVI) et la réception automatique (aa). Cisco Unified Communications Manager facilite ce support.
- Le serveur de musique d'attente prend en charge simultanément jusqu'à 50 fichiers de point d'émission de données de musique d'attente comme sources.
- Le serveur de musique d'attente prend en charge une source de flot de réparer-périphérique en plus des sources de flot de fichier. Cette source comporte la source audio fixe, qui obtient configuré sur la fenêtre fixe de configuration de source audio MOH. Cette source exige l'adaptateur Musique-Sur-Attente-capable supplémentaire de Cisco USB.
- Un serveur de musique d'attente peut utiliser un point d'émission de données simple de musique d'attente pour tous les flots de source et, par conséquent, tous les flots connectés. Quand les plusieurs serveurs de musique d'attente sont impliqués, le point d'émission de données de musique d'attente peut comporter un fichier qui est enregistré localement sur chaque serveur.

Comment faire MOH comme tonalité de rappel par le Cisco CallManager avec IPCC ?

Quand un appel ICD appelle un agent, l'appelant est mis en attente par le CallManager. En ce moment, le CallManager MOH peut être utilisé pour jouer une tonalité de rappel à l'appelant ICD tandis que vous attendez l'agent pour répondre 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.

Note: Assurez-vous que le fichier ringback.wav est dans le serveur CallManager et est

configuré convenablement. Autrement ceci peut entraîner le blocage du processeur dans le Cisco CallManager.

Devez-vous avoir une carte son ?

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.

Quel type de cartes son peut être utilisé avec le serveur MoH ?

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.

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

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.

Combien de flots d'Unicast un serveur autonome MoH peut-il prendre en charge ?

Un serveur autonome MoH peut prendre en charge jusqu'à 1 à 500 flots d'unicast.

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

Le nombre maximal de flots d'unicast est 250 pour un serveur coïmplanté.

Quand le serveur autonome MoH est-il prié ?

Généralement vous pouvez sans risque supposer qu'un 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 avez 1,000 téléphones dans une batterie, vous avez besoin d'approximativement dix flots MoH 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 du Cisco CallManager/MoH, vous pouvez avoir 25 pour cent de votre Cisco CallManager d'utilisation

d'utilisateurs/MoH A, le Cisco CallManager de 25 pour cent cependant/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.

Si vous avez coïmplanté un serveur MoH, comment s'assurer que 250 flots d'Unicast ne sont pas dépassés ?

À la page de configuration de serveurs de musique d'attente, vous pouvez spécifier le nombre de flux de monodiffusion autorisés. Dans le Maximum Half Duplex Streams mettez en place, écrivez **250** et cliquez sur la **mise à jour**. En outre, le trente et unième appel est encore placé en attente mais reçoit seulement la Tone On Hold (ToH).

Cisco Unified CM Administration
For Cisco Unified Communications Solutions

System ▾ Call Routing ▾ Media Resources ▾ Advanced Features ▾ Device ▾ Application ▾ User Management ▾ Bulk Administration ▾ Help ▾

Music On Hold (MOH) Server Configuration

Save Reset Apply Config

Status
Status: Ready

Device Information

Registration: Registered with Cisco Unified Communications Manager 10.106.111.182
IPv4 Address: 10.106.111.182
 Device is trusted
Host Server*: 10.106.111.182
Music On Hold Server Name*: MOH_2
Description: MOH
Device Pool*: Default
Location*: Hub_None
Maximum Half Duplex Streams*: 250
Maximum Multi-cast Connections*: 250000
Fixed Audio Source Device:
Use Trusted Relay Point*: Off
Run Flag*: Yes

Multi-cast Audio Source Information

Enable Multi-cast Audio Sources on this MOH Server
Base Multi-cast IP Address*: 0.0.0.0
Base Multi-cast Port Number*: 0 (Even numbers only)
Increment Multi-cast on* Port Number IP Address

Selected Multi-cast Audio Sources

No.	Audio Source Name
4	Queue Audio Source

Save Reset Apply Config

* - indicates required item.

Que se produit si vous manquez de sStreams ?

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.

Quels codecs sont pris en charge pour le MoH ?

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 sous les **paramètres de service** > le **<select votre serveur >** > des applications de diffusion de supports vocaux IP de Cisco.

Comment pouvez-vous configurer le MoH pour utiliser G.711 tandis que les communications voix les utilisent G.729 ?

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](#).

Pourquoi entendez-vous un bruit de bip (tonalité en attente) au lieu du MoH ?

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

Étape 1. Configuration MoH dans la ligne configurations.

The screenshot shows the Cisco CallManager configuration interface for Directory Number Configuration. The interface includes a navigation menu at the top with options like System, Call Routing, Media Resources, Advanced Features, Device, Application, User Management, Bulk Administration, and Help. Below the navigation menu is the 'Directory Number Configuration' section, which includes a status bar (Status: Ready) and a 'Directory Number Information' section. The 'Directory Number Information' section contains fields for Directory Number (2906), Route Partition (< None >), Description, Alerting Name, ASCII Alerting Name, External Call Control Profile (< None >), and Associated Devices (rashmi). There are also buttons for 'Edit Device' and 'Edit Line Appearance'. The 'Directory Number Settings' section is highlighted with a red box and contains the following settings:

Setting	Value
Voice Mail Profile	< None >
Calling Search Space	< None >
RLP Presence Group*	Standard Presence group
User Hold MOH Audio Source	< None >
Network Hold MOH Audio Source	< None >
AUTO ANSWER*	AUTO ANSWER Off

There is also a checkbox for 'Reject Anonymous Calls' which is currently unchecked.

Étape 2. Configuration MoH dans des configurations de téléphone.

The screenshot shows the Cisco Unified CM Administration interface for a phone configuration. The 'Device Information' section is highlighted with a red box, showing the following parameters:

Device is Active	<input checked="" type="checkbox"/>
Device is trusted	<input checked="" type="checkbox"/>
Device Name *	rashmi
Description	
Device Pool *	Default
Common Device Configuration	< None >
Phone Button Template *	Standard CIPC SIP
Softkey Template	Standard test
Common Phone Profile *	Standard Common Phone Profile
Calling Search Space	< None >
AAR Calling Search Space	< None >
Media Resource Group List	< None >
User Hold MOH Audio Source	< None >
Network Hold MOH Audio Source	< None >
Location *	Hub_None
AAR Group	< None >
User Locale	< None >

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.

Étape 3. Naviguez vers la page d'administration de Cisco CallManager. Choisissez les **paramètres de service**.

Étape 4. Choisissez le serveur Cisco CallManager et choisissez le service de **Cisco CallManager**.

Étape 5. Assurez que les paramètres MoH sont configurés avec des valeurs valides.

The screenshot shows the 'Clustervise Parameters (Service)' page for the IP Voice Media Streaming App. The following parameters are highlighted with a red box:

Default Network Hold MOH Audio Source ID *	1
Default User Hold MOH Audio Source ID *	1
Duolex Streaming Enabled *	False
Media Exchange Interface Capability Timer *	8

Étape 6. Redémarrez le service d'IP Voice Media Streaming App de Cisco au Control Center.

The screenshot shows the Cisco Unified Serviceability Control Center. At the top, there are navigation menus for Alarm, Trace, Tools, Smp, CallHome, and Help. Below the navigation, there are buttons for Start, Stop, Restart (highlighted with a red box), and Refresh Page. The status is 'Ready'. A 'Select Server' dropdown is set to '10.106.111.182--CUCM Voice/Video'. The main content area is divided into several sections: Performance and Monitoring Services, Directory Services, and CM Services. The CM Services section contains a table with columns for Service Name, Status, and Activation Status. The 'Cisco IP Voice Media Streaming App' is highlighted with a red box.

Service Name	Status	Activation Status
Cisco Serviceability Reporter	Started	Activated
Cisco CallManager SNMP Service	Started	Activated
Directory Services		
Service Name	Status	Activation Status
Cisco DirSync	Started	Activated
CM Services		
Service Name	Status	Activation Status
Cisco CallManager	Started	Activated
Cisco Unified Mobile Voice Access Service	Started	Activated
Cisco IP Voice Media Streaming App	Started	Activated
Cisco CallManager	Started	Activated
Cisco Extension Mobility	Started	Activated
Cisco DHCP Monitor Service	Started	Activated
Cisco Intercluster Lookup Service	Started	Activated

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.

Étape 7. Naviguez vers la page d'administration de Cisco CallManager. Choisissez les **paramètres de service**.

Étape 8. Sélectionnez le serveur Cisco CallManager et sélectionnez le service d'**IP Voice Media Streaming App de Cisco**.

Étape 9. Choisissez les codecs supplémentaires pour le MoH. Utilisez la touche **CTRL** afin de sélectionner des valeurs multiples.

The screenshot shows the 'Clusterwide Parameters (Parameters that apply to all servers)' configuration page. The 'Supported MOH Codecs' dropdown menu is highlighted with a red box and shows multiple selected options: 711 mulaw, 711 alaw, and 729 Annex A. Other parameters include MOH Fixed Audio Quality level (Medium Quality), IP DSCP to Cisco Unified Communications Manager (CS3(precedence 3) DSCP (011000)), Multicast MOH IP DSCP (EF DSCP (101110)), RTP DTMF Duration (100), RTP DTMF Power (volume) (9), and Assign MOH stream port number based on Audio Source ID (False).

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.

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.

Étape 10. 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**.

System ▾ Call Routing ▾ Media Resources ▾ Advanced Features ▾ Device ▾ Application ▾ User Management ▾ Bulk Administration ▾ Help ▾

Music On Hold (MOH) Server Configuration

Save Reset Apply Config

Status

Status: Ready

Device Information

Registration: Registered with Cisco Unified Communications Manager 10.106.111.182
IPv4 Address: 10.106.111.182

Device is trusted

Host Server* 10.106.111.182

Music On Hold Server Name* MOH_2

Description MOH_prerna1

Device Pool* Default

Location* Hub_None

Maximum Half Duplex Streams* 250

Maximum Multi-cast Connections* 250000

Fixed Audio Source Device

Use Trusted Relay Point* Off

Run Flag* Yes

Multi-cast Audio Source Information

Enable Multi-cast Audio Sources on this MOH Server

Base Multi-cast IP Address* 0.0.0.0

Base Multi-cast Port Number* 0 (Even numbers only)

Increment Multi-cast on* Port Number IP Address

Selected Multi-cast Audio Sources

No.	Audio Source Name
4	Queue Audio Source

Save Reset Apply Config

* - indicates required item.

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.

Étape 11. Assurez-vous que le serveur de musique d'attente est bien connecté à l'appareil retenu. 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.

Les périphériques d'infrastructure, tels que des Routeurs et des Commutateurs, n'expédient plus ce flot 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.

Comment redémarrer le service MoH qui fonctionne sur le Cisco CallManager ?

C'est la procédure pour redémarrer le service MoH qui fonctionne sur le Cisco CallManager.

1. Naviguez vers la page d'administration de Cisco CallManager et choisissez le **Cisco CallManager Serviceability > le 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.

Comment désactiver le MoH pour des conférences téléphoniques ?

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 la **ressource en medias > le groupe de ressources de medias de 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 :
Nom de groupe de ressources de medias le nom du groupe. Par exemple, *MoHGroup*.
Périphériques pour ce groupe - Choisissez tous les serveurs MoH dans les ressources disponibles répertoriées et cliquez sur vers le bas la flèche afin de les ajouter à la liste sélectionnée de ressources.
3. Cliquez sur **Insert**. Le Cisco CallManager ajoute le groupe.
4. **Ressource en medias > liste** choisies de **groupe de ressources de medias**. 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'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.

Pourquoi l'IP Media Streaming entretient-il l'utilisation du CPU élevé de causes ?

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. Consultez la section [Création de sources audio](#) du [Guide de services et de fonctionnalités Cisco CallManager - Musique d'attente](#) afin de créer des fichiers valides de source audio.

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

1. 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.
2. Augmentez le nombre de sauts sur le fichier source de musique d'attente dans la page de configuration du serveur de musique d'attente.

Music On Hold (MOH) Server Configuration

Status: Ready

Device Information

Registration: Registered with Cisco Unified Communications Manager 10.106.111.182
 IPv4 Address: 10.106.111.182

Device is trusted

Host Server*: 10.106.111.182

Music On Hold Server Name*: MOH_2

Description: MOH_prema1

Device Pool*: Default

Location*: Hub_None

Maximum Half Duplex Streams*: 250

Maximum Multi-cast Connections*: 250000

Fixed Audio Source Device:

Use Trusted Relay Point*: Off

Run Flag*: Yes

Multi-cast Audio Source Information

Enable Multi-cast Audio Sources on this MOH Server

Base Multi-cast IP Address*: a.b.c.d

Base Multi-cast Port Number*: 16384 (Even numbers only)

Increment Multi-cast on* Port Number IP Address

Selected Multi-cast Audio Sources

No.	Audio Source Name	Max Hops
4	Quiet Audio Source	2

Save | Reset | Apply Config

* indicates required item.

Note: 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.

Comment désactiver le MoH ?

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 la **ressource en medias > le serveur de musique d'attente** afin de faire ceci.

Status

Status: Ready

Device Information

Registration: Registered with Cisco Unified Communications Manager 10.106.111.182
 IPv4 Address: 10.106.111.182

Device is trusted

Host Server*: 10.106.111.182

Music On Hold Server Name*: MOH_2

Description: MOH_prema1

Device Pool*: Default

Location*: Hub_None

Maximum Half Duplex Streams*: 250

Maximum Multi-cast Connections*: 250000

Fixed Audio Source Device:

Use Trusted Relay Point*: Off

Run Flag*: No

Afin de désactiver la musique d'attente pour un utilisateur ou un groupe d'utilisateurs, vous devez créer un fichier silencieux/vide 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.

Étape 1. Pour le Cisco CallManager 3.x, copiez le fichier blanc .wav sur **C:\cisco\dropMOHaudiofiles** dans le serveur Cisco CallManager.

Étape 2. Pour Cisco CallManager 4.x, copiez le fichier blanc .wav sur **C:\Program Files\Cisco\MOH\dropMOHaudiofiles**.

Étape 3. Ouvrez la page d'administration de Cisco CallManager et choisissez la **ressource en service > en medias > la source audio de musique d'attente**.

Étape 4. Sélectionnez un nombre non utilisable pour le flux audio Number* MoH.

Étape 5. Choisissez le fichier vide que vous avez créé pour la source audio File* MoH.

Étape 6. Vérifiez le bouton **Play continuously (repeat)** pour ce fichier.

Insertion et mise à jour de l'étape 7. Click.

Étape 8. Choisissez le **système > les paramètres de service > l'ID de source audio de l'attente MoH de réseau de Cisco CallManager > de par défaut** et assurez-vous qu'il a le même nombre que le nombre de flux audio MoH de l'étape 3.

Étape 9. **Le Device > Phone** choisi et sélectionnent le téléphone associé avec 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.

Note: 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.

Device Information	
<input checked="" type="checkbox"/> Device is Active	
<input checked="" type="checkbox"/> Device is trusted	
Device Name*	rashmi
Description	
Device Pool*	Default View Details
Common Device Configuration	< None > View Details
Phone Button Template*	Standard CIPC SIP
Softkey Template	Standard test
Common Phone Profile*	Standard Common Phone Profile View Details
Calling Search Space	< None >
AAR Calling Search Space	< None >
Media Resource Group List	< None >
User Hold MOH Audio Source	1-SampleAudioSource
Network Hold MOH Audio Source	1-SampleAudioSource
Location*	Hub_None
AAR Group	< None >
User Locale	< None >
Network Locale	< None >

Étape 10. Cliquez sur la **mise à jour** et la **remettez à l'état initial** au téléphone pour les modifications pour la prendre effet.

Étape 11. Assurez-vous que vous avez remis à l'état initial le serveur MoH et le service d'IP Voice Media Streaming App.

Note: 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.

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

Étape 12. 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.

Étape 13. 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.

Comment désactiver la tonalité en attente (ToH) ?

C'est la procédure pour désactiver ToH :

1. Sous la page d'administration de Cisco CallManager, naviguez vers le **système > les paramètres de service**.
2. Choisissez **CallManager IP** pour le serveur et Cisco CallManager pour le service.
3. Naviguez vers la section de **paramètres de Clusterwide (périphérique - général)** à la page de configuration de paramètres de service.

4. Modifiez la valeur du Tone On Hold Timer sur **2 000 000 secondes** et cliquez sur **Update**.

T327 Timer *	30000	100000
T321 Timer *	30000	30000
T322 Timer *	4000	4000
Tone on Hold Timer *	10	10

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.

Comment dépanner la question de ToH ne jouant pas, quand le silence complet est entendu et l'appel est mis sur l'attente malgré le fait que la tonalité en attente est activée ?

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

Pourquoi des appels déconnecté sont-elles quelques secondes après qu'un appel soit placé sur l'attente ?

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.

Suivez la procédure :

1. **Les paramètres** choisis de **>Service de système** et choisissent **l'IP Voice Media Streaming App de Cisco** du menu déroulant de service.
2. Dans les paramètres Clusterwide, sélectionnez le codec **G.729** pour les **Supported MoH Codecs**.
3. Cliquez sur **Update**.
4. **Les supports vocaux** choisis **IP coulent l'app centre** sous **d'Application > Cisco CallManager Serviceability > d'outils >Control** et cliquent sur la **reprise** pour redémarrer le service d'app de flot de supports vocaux IP.

Comment ajuster le volume de la source audio MoH sur le Cisco CallManager ?

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 reconvertir la source audio afin de régler le volume de la source audio de la musique d'attente.

C'est la procédure pour modifier le paramètre de service qui affecte le volume de source audio MoH.

1. Ouvrez la page Web d'administration de Cisco CallManager avec Internet Explorer.
2. **Système > paramètres de service** choisis.
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 écrire une valeur de l'ordre de *-48* (doux) à *0(loudest)*, mais le changement des fichiers audios d'affects de volume seulement 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 le **panneau de >Control de >Settings de début**.
2. Cliquez sur **Sons et Multimédia**.
3. Naviguez vers l'onglet **sonore**.
4. Dans Enregistrement du son, cliquez sur **Volume** pour régler le volume. Les modifications devraient entrer en vigueur juste après avoir cliqué sur **OK**.

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

Choisissez le **système > les paramètres de service > l'ID de source audio de Cisco Call manager**

> **d'attente MOH de réseau de par défaut** afin d'appliquer le flux audio MOH globalement pour tous les périphériques.

Comment configurer le Cisco CallManager pour activer le jeu MOH les fichiers musicaux continuellement ?

C'est la procédure pour configurer la musique d'attente (MOH) pour lire continuellement :

1. Choisissez la **ressource en medias > la source audio de musique d'attente**.
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.