

Aucun rappel à l'appelant lors de la remise d'un appel à l'agent - Passerelle voix H323

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Problème](#)

[Symptôme](#)

[Solution](#)

[Informations connexes](#)

[Introduction](#)

Ce document décrit une raison pour laquelle l'appelant n'entend pas une sonnerie de retour quand un appel est fourni à l'agent, et fournit une solution dans un environnement exprès de Cisco IP Contact Center (IPCC).

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Cisco CallManager
- Cisco Customer Response Solutions (CRS)

[Composants utilisés](#)

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

- Cisco CallManager
- Cisco CRS

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](#).

[Problème](#)

L'appelant n'entend pas une sonnerie de retour quand l'appel sonne à un téléphone d'agent. Dans la topologie préoccupée, H.323 une passerelle de Voix existe entre le PSTN et le Cisco CallManager, suivant les indications de la [figure 1](#).

Figure 1 : Topologie

[Symptôme](#)

Si le Cisco CallManager reçoit un appel PSTN par H.323 la passerelle de Voix, aucune sonnerie de retour ne modifie la tonalité est jouée pour l'appel conduit. Cependant, l'appelant peut entendre une sonnerie de retour en composant l'agent par le nombre de Direct Inward Dial (A FAIT).

[Solution](#)

C'est une question de configuration de CallManager. Installez un paramètre de service de **Send H225 User Info Message** pour le service de Cisco CallManager dans le CallManager pour réparer ce problème. Procédez comme suit :

1. Au Cisco CallManager Administration, choisissez le **service** > le **paramètre de service**.
2. Sélectionnez le serveur correct de la liste déroulante.
3. Placez le service au Cisco CallManager, suivant les indications de la [figure 2](#). **Figure 2 : Configuration de paramètres de service**
4. Dans le domaine de Send H225 User Info Message, sous la section large de paramètres de batterie (périphérique - h323), les **informations H225** choisies **pour la sonnerie de retour**. **Figure 3 : Send H225 User Info Message**
5. Remettez à l'état initial H.323 la passerelle de Voix.

Après que vous terminiez ces étapes, l'appelant entend la sonnerie de retour quand le téléphone d'agent sonne.

[Informations connexes](#)

- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)