

CUCM のハント パイロットの最初のアナウンスが外部発信者に聞こえない

目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[背景説明](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[関連の警告](#)

[関連情報](#)

概要

このドキュメントでは、外部発信者が（コール キューイングを有効にできるようになった状態で、ハント パイロットにコールを発信した際に）Cisco Unified Communications Manager リリース 9.0(1) からの最初のアナウンスが聞こえない場合に、障害部分を特定する方法について説明します。

前提条件

要件

次の項目に関する知識が推奨されます。

- コール キューイング機能
- メディア リソース

使用するコンポーネント

このドキュメントは、特定のハードウェア バージョンに限定されるものではありません。ソフトウェアについては、このドキュメントは、Cisco Unified Communications Manager リリース 9.0(1) 以上に当てはまります。

本書の情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期（デフォルト）設定の状態から起動しています。稼働中

のネットワークで作業を行う場合、コマンドの影響について十分に理解したうえで作業してください。

表記法

ドキュメント表記の詳細は、『[シスコテクニカルティップスの表記法](#)』を参照してください。

背景説明

Cisco Unified Communications Manager リリース 9.0(1) では、ハントメンバーが電話に出られるようになるまで発信者をキューに入れることができるように、ユーザにコールキューイングが提供されています。キューに入れられた発信者は、最初にグリーティングアナウンスを受信し、その後、保留中を示す音楽または音を受信します。

問題

ハントパイロットに電話がかけられた際に、外部発信者に最初のアナウンスが聞こえなかった（ただし、ハントパイロットへの電話が内部の IP フォンからかけた場合は、最初のアナウンスは聞こえる）場合、これは通常、電話がつながる前にメディアをカットスルーしないサービスプロバイダーが原因で発生します。

解決策

この問題を裏づけるために、次のことを検証します。

1. プロGRESS インジケータの 8 をそのプロバイダーに送信していること。
2. 最初のアナウンスがストリーミングされていること。パルス符号変調 (PCM) キャプチャを取得します。

該当のプロバイダーに送信しているプロGRESS インジケータの 8 を検証するには、ゲートウェイ上で isdn q931 のデバッグを有効にします。ビジー状態のシステムがある場合、次のドキュメントで説明されている、デバッグ情報を収集するためのベストプラクティスに従ってください：「[IOS ルータで適切かつ安全にデバッグ情報を収集する方法](#)」。

表示されるプロGRESS インジケータは、次のとおりです。

```
*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
```

上の例では、最初のアナウンスが約 5 秒間再生されていることがわかります。次に、エージェントの電話で呼び出し音が鳴り (ALERTING)、エージェントが電話に出ると CONNECT メッセージが表示されています。

アナウンスをストリーミングしていることを検証するには、次のドキュメントで説明されているように、PCM キャプチャを取得します: 「[Cisco IOS、電話、UCM および CUC パケットと PCM のキャプチャのコマンドリファレンス](#)」。pcm capture の収集で問題に直面している場合は、より時間の長いアナウンスの使用を検討してください。

両方の項目が正しく検証された場合、この問題は、電話がつながる前にメディア カットスルーを実行しないサービス プロバイダーが原因で発生しています。この問題は、その該当のサービス プロバイダーが解決する必要があります。上記の 2 つの項目のいずれかが確認できない場合は、Cisco Unified Communications Manager またはゲートウェイ側で、状況をさらに詳しく調査する必要があります。

関連の警告

Cisco Bug ID [CSCuh15872](#) CUCM9 ネイティブのコール キューイングがアナウンス時に電話をつなく

Cisco Bug ID [CSCug87543](#) CUCM ネイティブのコール キューイングが、入力が H323 Fast Start の場合に機能しない

関連情報

- [コール キューイング](#)

- [Cisco IOS、電話、UCM および CUC パケットと PCM のキャプチャのコマンド リファレンス](#)
- [IOS ルーターで適切かつ安全にデバッグ情報を収集する方法](#)
- [テクニカル サポートとドキュメント – Cisco Systems](#)