

コールをエージェントに渡す場合にリングバックが発信者に返らない - H323 音声ゲートウェイ

目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[問題](#)

[症状](#)

[解決策](#)

[関連情報](#)

概要

このドキュメントでは、コールがエージェントに配信されたときに、発信者にはリングバックが聞こえない原因と Cisco IP Contact Center (IPCC) Express 環境での解決策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。

- Cisco CallManager
- Cisco Customer Response Solutions (CRS)

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づくものです。

- Cisco CallManager
- Cisco CRS

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。

問題

コールによりエージェントの電話が鳴った時点で、発信側で呼び出し音が聞こえません。図 1 に示すように、問題の発生したトポロジの中で、PSTN と Cisco CallManager の間に H.323 音声ゲートウェイが存在しています。

図 1：トポロジ

症状

Cisco CallManager が H.323 音声ゲートウェイ経由で PSTN コールを受信すると、ルーティングされたコールに対して呼び出し音が再生されません。ただし発信元は、Direct Inward Dial (DID) 番号によりエージェントにダイヤルした時点で呼び出し音が聞こえます。

解決策

これは CallManager の設定の問題です。この問題を解決するには、CallManager において Cisco CallManager サービスに対して送信 H225 ユーザ情報メッセージ サービス パラメータを設定します。次の手順を実行します。

1. [Cisco CallManager Administration] で、[Service] > [Service Parameter] を選択します。
2. ドロップダウン リストから適切なサーバを選択します。
3. 図 2 に示すように、サービスを Cisco CallManager に設定します。図 2：サービスパラメータの設定
4. [Send H225 User Info Message] フィールドにおいて、[Cluster Wide Parameters (Device - H323)] セクションの下で、[H225 Info for Ring Back] を選択します。図 3：送信 H225 ユーザ情報メッセージ
5. H.323 音声ゲートウェイをリセットします。

これらの手順が完了すると、発信者はエージェントの電話が鳴った時点で呼び出し音が聞こえるようになります。

関連情報

- [テクニカル サポートとドキュメント – Cisco Systems](#)