

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

[はじめに](#)

[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](#)

[はじめに](#)

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。

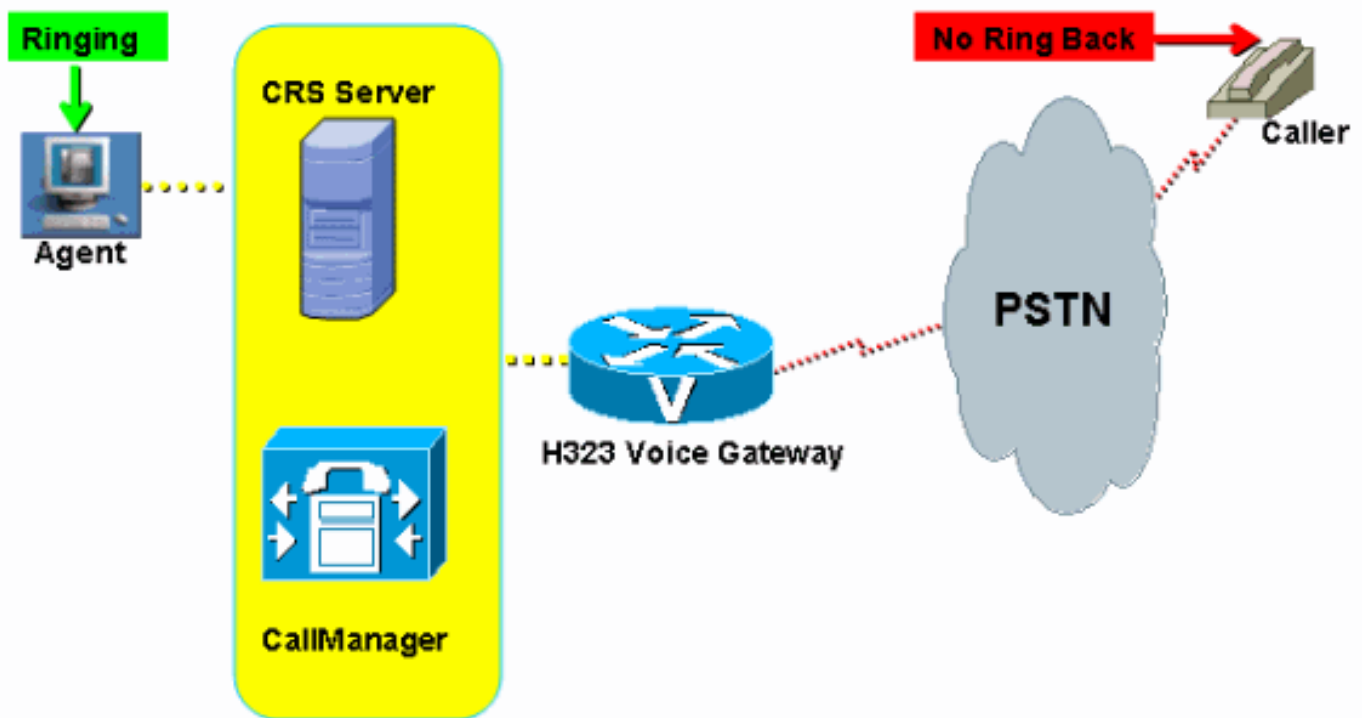
[表記法](#)

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

発信者はコールがエージェント電話で鳴るときリングバックを聞きません。悩まされていたトポロジーでは、[図 1](#)に示すように PSTN と Cisco CallManager の間で、存在する H.323 音声ゲートウェイ。

図 1：トポロジ



症状

Cisco CallManager が H.323 音声ゲートウェイを通して PSTN コールを受信する場合、リングバックトーンはルーティングされたコールのために再生されません。ただし、発信者はエージェントに Direct Inward Dial (DID) 数ダイヤルするときリングバックを聞く場合があります。

解決策

これは CallManager 設定問題です。この問題を解決するために CallManager の Cisco CallManager サービスのための送信 H225 ユーザ情報メッセージ サービスパラメータを設定して下さい。次の手順を実行します。

1. Cisco CallManager Administration で、**Service > Service** パラメータを選択して下さい。
2. ドロップダウン リストから正しいサーバを選択して下さい。
3. [図 2](#)に示すように Cisco CallManager にサービスを、設定して下さい。[図 2：サービスパラメータ 設定](#)

Service Parameters Configuration

Select the server and the service you want to configure:

Server*

Service*

Note: If the service you want to configure is not listed in the Service drop-down, you must activate it using [Service Activation](#).

* indicates required item

-- Not Selected --

Cisco CallManager

Cisco CTIManager

Cisco Database Layer Monitor

Cisco Extended Functions

Cisco Extension Mobility Logout

Cisco IP Manager Assistant

Cisco IP Voice Media Streaming App

Cisco Messaging Interface

Cisco MOH Audio Translator

Cisco RIS Data Collector

4. 送信 H225 ユーザ 情報 Message フィールドでは、クラスター 広い パラメータ (デバイス- H323) セクションの下で、『H225 Info for Ring Back』を選択して下さい。図 3：送信 H225 ユーザ 情報 メッセージ

Send Progress Timer (msec)*

Send H225 User Info Message*

Status Enquiry Poll Timer (msec)*

Device Name of GK Controlled Trunk that will use Port 1720*

5. H.323 音声ゲートウェイをリセットして下さい。

これらのステップを完了した後、発信者はエージェント電話が鳴るときリングバックを聞きます。

関連情報

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