

# 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あることが推奨されます。

- 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

このドキュメントの情報は、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、クリアな ( デフォルト ) 設定で作業を開始しています。ネットワークが稼働中の場合は、コマンドが及ぼす潜在的な影響を十分に理解しておく必要があります。

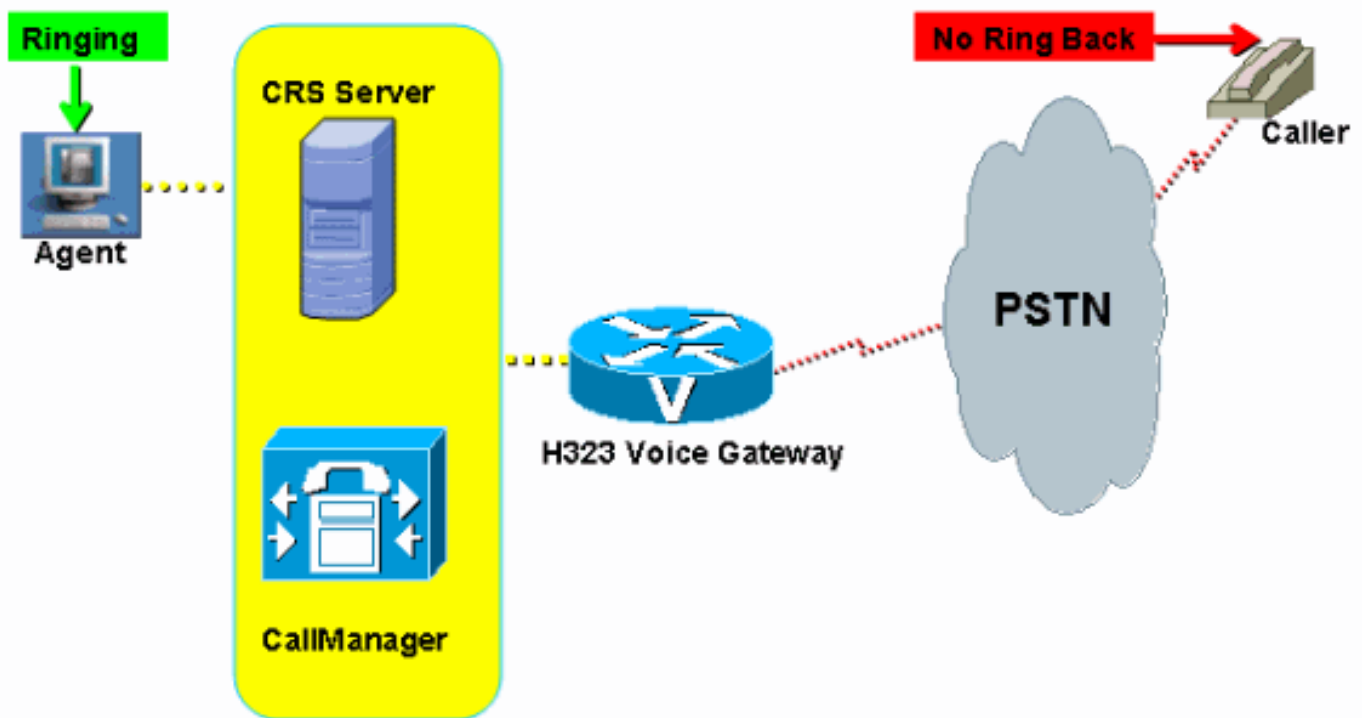
### 表記法

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

## 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. [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

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](#)