

Falha de transferência de chamada da conexão de unidade aos números externos

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Transferência de Chamadas](#)

[Exigências da integração para transferências de CUC trabalhar](#)

[Troubleshooting](#)

[O problema 1." pesaroso este número não responde" à mensagem](#)

[Análise do log](#)

[Solução](#)

[O atendimento do problema 2. é conectado e desligado então](#)

[Fluxo de chamada](#)

[Edição de núcleo/análise de fluxo de chamadas](#)

[Solução](#)

[Análise de traço](#)

[Tom de ocupado rápido do problema 3.](#)

[Fluxo de chamada](#)

[Análise do log](#)

[Solução](#)

[Reordenar tom do problema 4.](#)

[Análise de traço](#)

[Solução](#)

[Música-em-posse do problema 5. jogada](#)

[Análise de traço](#)

[Solução](#)

[O problema 6." eu era incapaz de discar mensagem desse número"](#)

[Análise de traço](#)

[Solução](#)

Introdução

Este documento descreve como estabelecer transferência aos números externos e como pesquisar defeitos problemas comuns. Discute os métodos usados para permitir todo o chamador de transferir atendimentos aos números externos.

Pré-requisitos

Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Cisco Unity Connection (CUC)
- Gerente das comunicações unificadas de Cisco (CUCM)

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software:

- Liberação 8.X do Cisco Unity Connection ou mais tarde
- Liberação 8.X do gerente das comunicações unificadas de Cisco ou mais tarde

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

Transferência de Chamadas

Em CUC os atendimentos podem ser transferidos a CUCM por três métodos diferentes:

1. Configurar **transferência da ação** do atendimento **para alternar o número do contato** sob o **chamador entrado** a fim enviar chamar de CUC. No atendimento, pressione o dígito configurado para que transferência ocorra. Assegure-se de que estes pontos estejam tomados na consideração para usar esta opção: Somente os administradores podem permitir esta opção e definir o número de extensão através da página de admin CUC. Os usuários não podem permitir esta opção. Contudo, quando um administrador permite esta opção, os usuários podem mudar o número de extensão através do TUI. **A tabela de restrição** está verificada, quando um usuário muda o número de extensão através da conversa TUI. A caixa de verificação da **tabela de restrição** não será verificada quando um administrador muda o número de extensão através da página de admin CUC.
2. Discar todo o número se **transferências reservar aos números não associados com a caixa de verificação dos usuários ou dos tratadores de chamada** são verificadas na página do cumprimento. CUC executa transferência somente quando a tabela de **Transferrestriction do sistema padrão** a permite.
3. Escolha a opção da **conversa** após o cumprimento. Há dois tipos de conversa que podem ser usados por esse motivo: **Transferência do sistema do chamador: Esta conversa alerta chamadores incorporar o número a que querem transferir. CUC executa transferência somente quando a tabela de restrição de transferência do sistema padrão a permite. Transferência do sistema de usuário: Esta conversa alerta chamadores entrar a CUC. Depois que o chamador inscreve seu usuário - a identificação e o pino, Cisco Unity Connection alertam-nos para incorporar o número a que quer transferir. CUC executa**

transferência somente quando permitido pela tabela de restrição de transferência que é associada com o usuário.

Exigências da integração para transferências de CUC trabalhar

- Se a integração entre CUCM e CUC é Skinny Call Control Protocol (SCCP) - o Calling Search Space da porta de correio de voz (CSS) deve ter a separação da rota padrão (RP) ao número da rede telefônica pública comutada (PSTN).
- Se a integração entre CUCM e CUC é Session Initiation Protocol (SIP) - o CSS redistribuindo do tronco do SORVO deve ter a separação do RP ao número PSTN.
- Se o atendimento é transferido através de um teste padrão CTI RP/Translation - o tronco do correio de voz port/SIP deve ter o acesso a ele e o CSS do teste padrão CTI RP/Translation deve ter a separação do RP ao número PSTN.

Troubleshooting

Esta seção fornece a informação a fim pesquisar-lhe defeitos a falha de transferência de chamada do número externo, os alguns problemas comuns, e as soluções possíveis.

O problema 1." pesaroso este número não responde" à mensagem

O cumprimento joga "pesaroso este número não responde".

Análise do log

```
|RouteListControl::idle_CcSetupReq - RouteList(PSTNRL), numberSetup=1  
numberMember=0 vmEnabled=0  
|RoutePlanServer::getRouteList() - ERROR: a Routelist  
(xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx) contains no Routes  
|RouteListCdrC::null0_CcSetupReq - Terminating a call after the RouteListCdrC cannot find any  
more device.  
|RouteListCdrC::terminateCall - No more Routes in RouteListName = PSTNRL. Rejecting the call  
|RouteListCdrC::terminateCall - Sending CcRejInd, with the cause code (17), to RouteListControl  
because all devices are busy/stopped.  
|RouteListCdrC::terminateCall - precedenceBlocked == 0, cause = 27|  
|RouteListCdrC::terminateCall - Sending CcRejInd, with cause code (27), to Cc because it has not  
sent CcRegisterPartyB to Cc.|  
|RouteListCdrC::sendDStopInd|  
|RouteListCdrC::routeListExhausted_shutting_down_DStopConf|
```

Solução

A análise de traço mostra que a lista da rota não contém nenhuma rotas. Isto é porque, a lista da rota aponta a um grupo padrão da rota local e a chamada originada não tem um grupo da rota local em seu pool de dispositivos. A fim de fixar este problema, atribuir um grupo da rota local ao pool de dispositivos do tronco VM Port's/SIP ou atribuir um grupo da rota válida/gateway à lista da rota.

O atendimento do problema 2. é conectado e desligado então

O atendimento é conectado e é desligado então. Transferência de chamada é bem sucedida quando uma extensão interna inicia o atendimento visto que o atendimento falha, se o lado da chamada é do PSTN.

Fluxo de chamada

Número do >External do tratador de chamada da conexão PSTN>H323 GW>CUCM>Unity (algum chamador entrado - transferência para alternar o número do contato) ou CTI RP com o CFA ao número externo.

Edição de núcleo/análise de fluxo de chamadas

Está aqui uma análise do fluxo de chamadas e do problema comum para transferência da chamada falha:

- O pé da primeira chamada é um começo rápido de H323, do gateway ao CUCM. CUCM recebe o atendimento e transfere o retorno de chamada a CUCM. CUCM coloca por sua vez o primeiro chama a posse e inicia um atendimento novo ao PSTN.
- O pé da segunda chamada é um começo lento de H323. Finalmente, quando o atendimento são respondidos, o CUCM ou o gateway não envia as capacidades H245. Isto causa um intervalo e o atendimento é desligado.

Solução

À revelia, a **espera para caixa de verificação ajustada dos recursos de terminal da ponta oposta H.245 (TCS)** é verificada. Em consequência, CUCM espera a ponta oposta H.245 TCS antes que envie seu H.245 TCS. Se esta caixa de seleção é desmarcada, CUCM deve iniciar a troca das capacidades.

A fim de resolver este problema:

- Desmarcar a **espera para caixa de verificação ajustada dos recursos de terminal da ponta oposta H.245 (TCS)**.

Ou

- Faça uma mudança no gateway de modo que o gateway inicie a troca das capacidades. Incorpore estes comandos a fim de configurar uma mudança exigida no gateway.

```

|RouteListControl::idle_CcSetupReq - RouteList(PSTNRL), numberSetup=1
numberMember=0 vmEnabled=0
|RoutePlanServer::getRouteList() - ERROR: a Routelist
(xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx) contains no Routes
|RouteListCdrC::null0_CcSetupReq - Terminating a call after the RouteListCdrC cannot find any
more device.
|RouteListCdrC::terminateCall - No more Routes in RouteListName = PSTNRL. Rejecting the call
|RouteListCdrC::terminateCall - Sending CcRejInd, with the cause code (17), to RouteListControl
because all devices are busy/stopped.
|RouteListCdrC::terminateCall - precedenceBlocked == 0, cause = 27|
|RouteListCdrC::terminateCall - Sending CcRejInd, with cause code (27), to Cc because it has not
sent CcRegisterPartyB to Cc.|
|RouteListCdrC::sendDStopInd|
|RouteListCdrC::routeListExhausted_shutting_down_DStopConf|

```

Análise de traço

```

// Gateway signaling events on CCM sdi traces
##### For the second Call Leg - CUCM to PSTN - outbound #####
// CUCM receives Invalid number format message from the Gateway
03:35:41.256 H.225 0x8002 PROGRESS RX
PROGRESS pd = 8 callref = 0x8002
Cause i = 0x809C - Invalid number format or Special Intercept
Facility i =
Progress Ind i = 0x8088 - In-band info or appropriate now available
03:35:46.398 H.225 0x8002 RELEASE_COMP RX
RELEASE_COMP pd = 8 callref = 0x8002
Cause i = 0x80A9 - Temporary failure
##### For the first Call Leg - PSTN to CUCM - Inbound #####
// CUCM sends Resources unavailable
03:35:55.473 H.225 0x84F7 RELEASE_COMP TX -->
RELEASE_COMP pd = 8 callref = 0x84F7
Cause i = 0x80AF - Resources unavailable, unspecified
03:35:55.559 H.225 0x04F7 RELEASE_COMP RX
RELEASE_COMP pd = 8 callref = 0x04F7
Cause i = 0x80AF - Resources unavailable, unspecified

```

A análise de traço mostra aquela, o gateway origina um mensagem completa da liberação com a falha temporária que é o código de causa ao tentar estender a chamada externa ao PSTN. Então, as desconexões do pé da primeira chamada com “recursos não disponíveis, mensagem da causa não especificado”.

```

// Gateway signaling events on CCM sdi traces
##### For the second Call Leg - CUCM to PSTN - outbound #####
// CUCM receives Invalid number format message from the Gateway
03:35:41.256 H.225 0x8002 PROGRESS RX
PROGRESS pd = 8 callref = 0x8002
Cause i = 0x809C - Invalid number format or Special Intercept
Facility i =
Progress Ind i = 0x8088 - In-band info or appropriate now available
03:35:46.398 H.225 0x8002 RELEASE_COMP RX
RELEASE_COMP pd = 8 callref = 0x8002
Cause i = 0x80A9 - Temporary failure
##### For the first Call Leg - PSTN to CUCM - Inbound #####
// CUCM sends Resources unavailable
03:35:55.473 H.225 0x84F7 RELEASE_COMP TX -->
RELEASE_COMP pd = 8 callref = 0x84F7
Cause i = 0x80AF - Resources unavailable, unspecified

```

```
03:35:55.559 H.225 0x04F7 RELEASE_COMP RX
RELEASE_COMP pd = 8 callref = 0x04F7
Cause i = 0x80AF - Resources unavailable, unspecified
```

Tom de ocupado rápido do problema 3.

Fluxo de chamada

Interno Extension/PSTN > CUCM > tratador de chamada da conexão de unidade (algum chamador entrado - transferência para alternar o número do contato) > número externo

A chamada originada ouve um **tom de ocupado rápido**. Contudo, os anéis do telefone do número chamado e quando o atendimento é respondido e lá são uma **interrupção**.

Análise do log

```
// From CCM traces,
|RouteListCdrC::lockOntoDevice|2,100,57,1.134840^192.168.xxx.xx^*
|RouteListCdrC::stopRerouting|2,100,57,1.134840^192.168.xxx.xx^*
|RouteListCdrC::call_proceeding_SdlProcessNE - Cc is not reachable.
|2,100,57,1.134840^192.168.xxx.xx^*
|RouteListCdrC::terminateSelf|2,100,57,1.134840^192.168.xxx.xx^*
|RouteListCdrC::shutting_down_SdlProcessNE - ERROR:
SdlProcessNE is from unknown process|2,100,57,1.134840^192.168.xxx.xx^*
```

Solução

A fim resolver este problema, refira a identificação de bug Cisco CSCtx96613 e note que o server está afetado pela identificação de bug Cisco CSCtx96613

Reordenar tom do problema 4.

Esta seção discute a análise de traço e as soluções quando a chamada originada recebe uma **reordenar tom** depois que o partido de Caalling fornece a entrada do chamador.

Análise de traço

```
// From CCM Logs
// Finds two route groups in the list and two devices/gateways
|RouteList - RouteGroup count='2'
|RouteListCdrC - RouteGroup count = 2
|RouteListCdrC - Device count = 2
// Tries to route the call through gateway 1 but CUCM considers it down
|RouteListCdrC::null0_CcSetupReq: Execute a route action.
|RouteListCdrC::whichAction -- DOWN (Current Group) = 1
|RouteListCdrC::routeAction --
current device name=aaaaaaaa-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxxx, down
```

```

|RouteListCdrC::executeRouteAction: SKIP_TO_NEXT_MEMBER
// Tries to route the call through gateway 2 but CUCM considers it down
|RouteListCdrC::null0_CcSetupReq: Execute a route action.
|RouteListCdrC::whichAction -- DOWN (Current Group) = 1
|RouteListCdrC::routeAction --
current device name=bbbbbbb-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxxx, down
|RouteListCdrC::executeRouteAction: SKIP_TO_NEXT_MEMBER
// No more Routes in RouteListName XXXX-PSTN-RL causing the reject
|RouteListCdrC::terminateCall -
No more Routes in RouteListName = XXXX-PSTN-RL. Rejecting the call
|RouteListCdrC::terminateCall - Sending CcRejInd, with the cause code
(41), to RouteListControl because all devices are busy/stopped.
// RouteListExhausted alert is also generated.
|GenAlarm: AlarmName = RouteListExhausted, subFac = CALLMANAGERKeyParam = ,
severity = 4, AlarmMsg RouteListName : XXXX-PSTN-RL, Reason=41,
RouteGroups(XXXX-PSTN-noCallID-RG:XXXX-PSTN-RG)
AppID : Cisco CallManager
ClusterID : StandAloneCluster
NodeID : xxxx-cucm-pub
// Reorder tone sent to the VM port
|StationD: (0126489) StartTone tone=37(ReorderTone), direction=0.
// Reorder tone received by Unity
MiuSkinny,12,Receive [Header prefix: length=20 version=18]
StationStartToneMessage (20 bytes) tone=37=DtReorderTone lineInstance=1
callReference=xxxxxxxxx|

```

Solução

A fim resolver este problema:

- Restaure a lista da rota

Ou

- Reinicie o serviço do gerenciador de chamada

Música-em-posse do problema 5. jogada

O número discado não soa e há uma Música-em-posse (MoH) jogada depois que o atendimento foi transferido.

Análise de traço

```

// From CCM Logs
CCM|Digit Analysis: wait_DaReq: Matching Legacy Numeric, digits=91xxxxxxxxxxx|
CCM|Digit analysis: wait_DaReq - cepn=[xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx]
BlockFlag=[1]
|RouteBlockFlag=BlockThisPattern
|RouteBlockCause=0
CCM|StationD: (0000012) StopTone.|

```

Solução

O RP é ajustado para obstruir os atendimentos com um código de erro como “nenhum erro” para

enviar atendimentos ao PSTN. A fim resolver este problema, desbloquear este teste padrão ou manter a separação de um teste padrão da rota válida acima da separação da rota padrão obstruída no CSS redistribuindo do tronco CSS/SIP da porta de correio de voz.

O problema 6." eu era incapaz de discar mensagem desse número”

O cumprimento joga-me “era incapaz de discar esse número” ao transferir o atendimento.

Análise de traço

```
// From CCM Logs
CCM|Digit Analysis: wait_DaReq: Matching Legacy Numeric, digits=91xxxxxxxxxx|
CCM|Digit analysis: wait_DaReq - cepn=[xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxx]
BlockFlag=[1]|
|RouteBlockFlag=BlockThisPattern
|RouteBlockCause=21
CCM|StationD: (0000013) StopTone.|
CCM|StationD: (0000013) StartTone tone=37(ReorderTone), direction=0.|
```

Solução

O RP é ajustado para obstruir os atendimentos com um código de erro como o “atendimento rejeitado” para enviar atendimentos ao PSTN. A fim resolver este problema, desbloquear este teste padrão ou manter a separação de um RP válido acima da separação do RP obstruído no CSS redistribuindo do tronco CSS/SIP da porta de correio de voz.