

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Problema](#)

[Sintoma](#)

[Solução](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introdução](#)

Este documento descreve uma razão pela qual o chamador não ouve um anel para trás quando um atendimento é entregue ao agente, e fornece uma solução em um ambiente Centro de Contato de IP (IPCC) Expresso.

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Cisco CallManager
- Cisco Customer Response Solutions (CRS)

[Componentes Utilizados](#)

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- Cisco CallManager
- Cisco CRS

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.

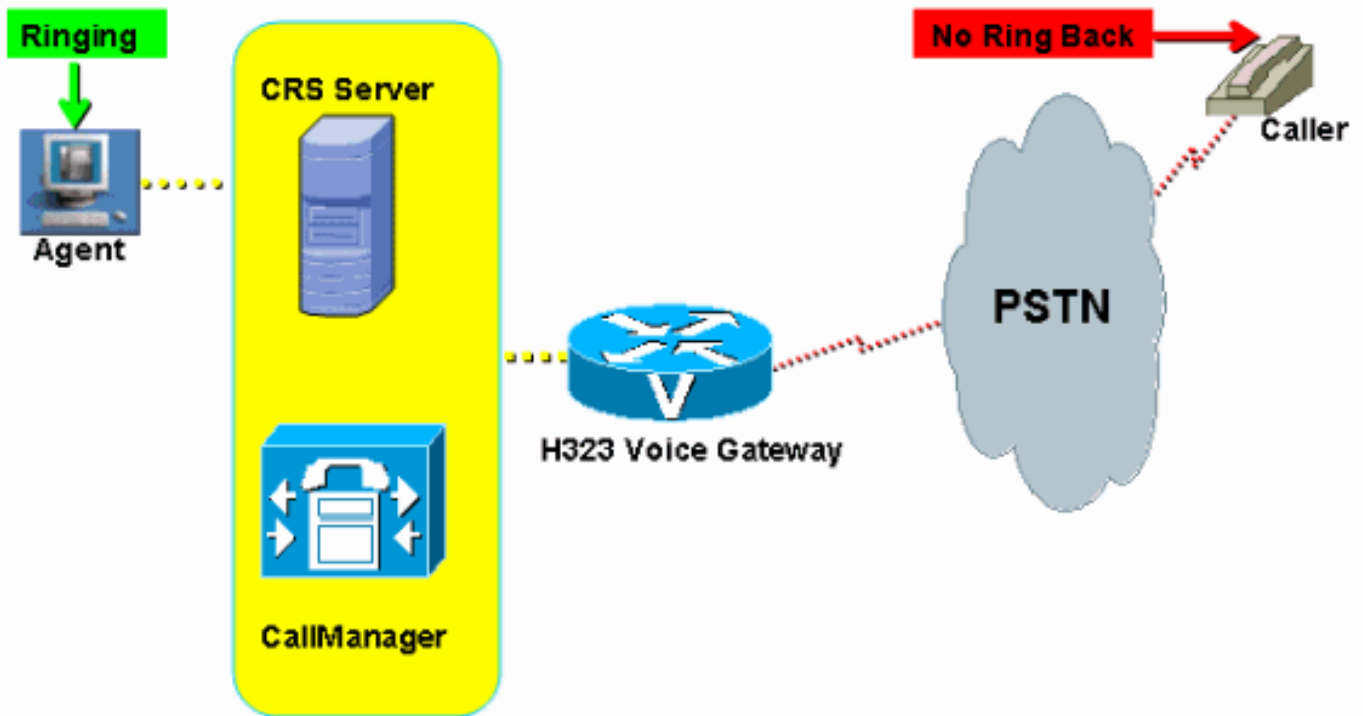
[Convenções](#)

Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco](#) para obter mais informações sobre convenções de documentos.

[Problema](#)

O chamador não ouve um anel para trás quando o atendimento soa em um telefone do agente. Na topologia incomodada, um gateway de voz de H.323 existe entre o PSTN e o CallManager da Cisco, segundo as indicações de [figura 1](#).

Figura 1: Topologia



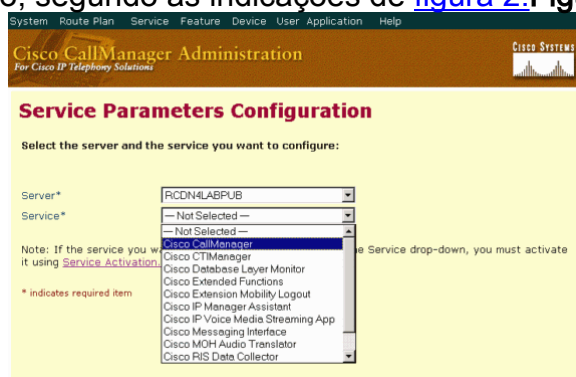
Sintoma

Se o CallManager da Cisco recebe um atendimento PSTN através do gateway de voz de H.323, nenhum tom de retorno de toque está jogado para o atendimento roteado. Contudo, o chamador pode ouvir um anel para trás ao discar o agente pelo número do Direct Inward Dial (FEZ).

Solução

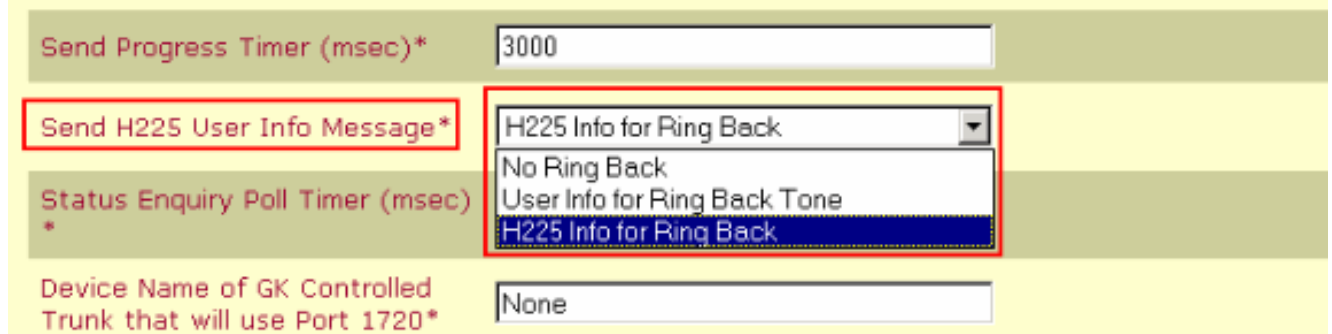
Esta é uma edição da configuração do CallManager. Estabelecer um parâmetro do **serviço de mensagem da informação sobre o usuário de H225 da emissão** para o serviço do CallManager da Cisco no CallManager para fixar este problema. Conclua estes passos:

1. Na administração do CallManager da Cisco, escolha o **serviço** > o **parâmetro de serviço**.
2. Selecione o server correto da lista de drop-down.
3. Ajuste o serviço ao CallManager da Cisco, segundo as indicações de [figura 2](#).



Configuração dos parâmetros de serviço

4. No campo da mensagem de informação sobre o usuário de H225 da emissão, sob a seção dos parâmetros amplos do conjunto (dispositivo - H323), selecione a **informação de H225 para a parte traseira do anel**.**Figura 3: Envie a mensagem de informação sobre o usuário de H225**



The image shows a configuration interface with several fields. The field 'Send H225 User Info Message*' is highlighted with a red box and contains a dropdown menu. The dropdown menu is also highlighted with a red box and shows three options: 'H225 Info for Ring Back', 'No Ring Back', and 'User Info for Ring Back Tone'. The option 'H225 Info for Ring Back' is selected and highlighted in blue. Other fields include 'Send Progress Timer (msec)*' with the value '3000', 'Status Enquiry Poll Timer (msec)*', and 'Device Name of GK Controlled Trunk that will use Port 1720*' with the value 'None'.

5. Restaure o gateway de voz de H.323.

Depois que você termina estas etapas, o chamador ouve a parte traseira do anel quando o telefone do agente soa.

[Informações Relacionadas](#)

- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)