

# Nenhum anel de volta ao chamador ao entregar o atendimento ao agente - gateway de voz de H323

## Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Problema](#)

[Sintoma](#)

[Solução](#)

[Informações Relacionadas](#)

## [Introdução](#)

Este original 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.

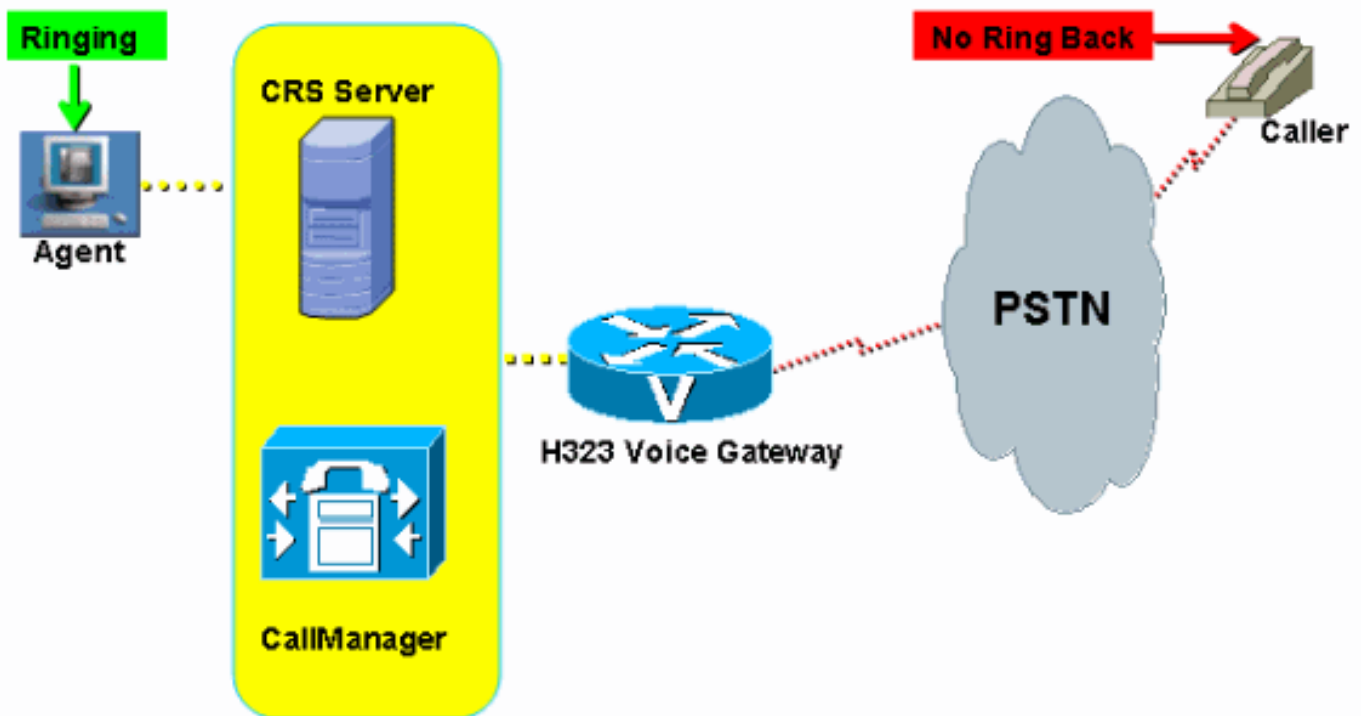
## Convenções

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](#). **Figura 2: Configuração dos parâmetros de serviço**

## 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. 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**

Send Progress Timer (msec)\*

Send H225 User Info Message\*

Status Enquiry Poll Timer (msec)\*

H225 Info for Ring Back

No Ring Back

User Info for Ring Back Tone

H225 Info for Ring Back

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

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](#)