

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 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.

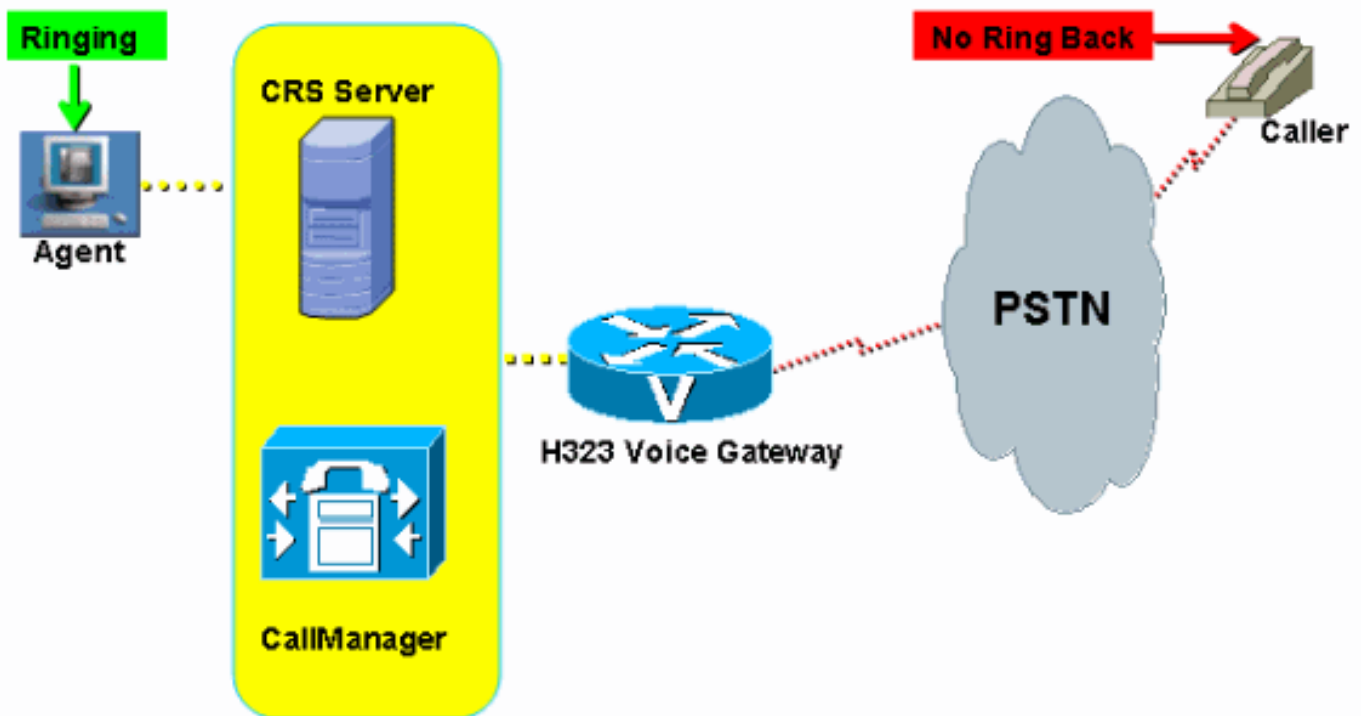
Convenções

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](#). **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)*

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](#)