

# Пилот поиска CUCM начальное объявление, которое не услышали внешние вызывающие программы

## Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Общие сведения](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Связанные предупреждения:](#)

[Дополнительные сведения](#)

## Введение

Этот документ описывает, как определить неисправную часть, когда внешние вызывающие программы не слышат начальное объявление (когда они называют пилота поиска с организацией очереди вызова включенным доступным) от Выпуска 9.0 (1) Cisco Unified Communications Manager.

## Предварительные условия

### Требования

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- Функция Организации очереди вызовов
- Медиаресурсы

### Используемые компоненты

Этот документ не ограничен определенными версиями аппаратного обеспечения. Для программного обеспечения это применимо к Выпуску 9.0 (1) Cisco Unified Communications Manager и выше.

Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в этом документе, были запущены с чистой (стандартной) конфигурацией. В рабочей сети необходимо изучить потенциальное воздействие всех команд до их использования.

## Условные обозначения

[Сведения об условных обозначениях см. в документе Условные обозначения технических терминов Cisco.](#)

## Общие сведения

Выпуск 9.0 (1) Cisco Unified Communications Manager предоставляет организацию очереди вызовов пользователям так, чтобы абоненты могли удерживаться в очереди, пока участники поиска не доступны для ответа на звонки. Абоненты в очереди получают начальное объявление приветствия, придерживавшееся музыкой или тоном в ожидании.

## Проблема

Когда вызов размещен в пилота поиска, и начальное объявление не слышат внешние вызывающие программы (но слышат, когда вызов пилота поиска вызывают от внутреннего IP-телефона), это, как правило, вызывается поставщиком услуг, не прорубающим среды, прежде чем будет связан вызов.

## Решение

Для подтверждения проблемы необходимо проверить:

1. Передайте индикатор хода выполнения = 8 поставщику.
2. Начальное объявление передается потоком. Возьмите перехват Импульсно-кодовой модуляции (PCM).

Для проверки индикатора хода выполнения = 8 поставщику, enable отладка ISDN q931 на шлюзе. Когда вы имеете занятую систему, применяете оптимальные методы для сбора отладок, как описано в этом документе: [Как к должным образом и безопасно собирают отладки на маршрутизаторе IOS.](#)

Необходимо видеть индикатор хода выполнения следующим образом:

```
*May 18 08:25:22.169: ISDN Se0/1/0:15 Q931: RX <- SETUP pd = 8 callref = 0x00BF
  Bearer Capability i = 0x8090A3
    Standard = CCITT
    Transfer Capability = Speech
    Transfer Mode = Circuit
    Transfer Rate = 64 kbit/s
  Channel ID i = 0xA98381
    Exclusive, Channel 1
  Progress Ind i = 0x8183 - Origination address is non-ISDN
```

```
Calling Party Number i = 0x0180, '6611112'  
Plan:ISDN, Type:Unknown  
Called Party Number i = 0x81, '2000'  
Plan:ISDN, Type:Unknown  
*May 18 08:25:22.197: ISDN Se0/1/0:15 Q931: TX -> CALL_PROC pd = 8 callref = 0x80BF  
Channel ID i = 0xA98381  
Exclusive, Channel 1  
*May 18 08:25:22.197: ISDN Se0/1/0:15 Q931: TX -> PROGRESS pd = 8 callref = 0x80BF  
Progress Ind i = 0x8188 - In-band info or appropriate now available ## Initial  
announcement being played ## *May 18 08:25:27.941: ISDN Se0/1/0:15 Q931: TX -> ALERTING pd = 8  
callref = 0x80BF Progress Ind i = 0x8088 - In-band info or appropriate now available ## The call  
is ringing at agent phone ## *May 18 08:25:30.309: ISDN Se0/1/0:15 Q931: TX -> CONNECT pd = 8  
callref = 0x80BF ## The call is connected with the agent ## *May 18 08:25:30.313: ISDN  
Se0/1/0:15 Q931: RX <- CONNECT_ACK pd = 8 callref = 0x00BF ## Call is ended by calling party ##  
*May 18 08:25:34.101: ISDN Se0/1/0:15 Q931: RX <- DISCONNECT pd = 8 callref = 0x00BF Cause i =  
0x8290 - Normal call clearing *May 18 08:25:34.289: ISDN Se0/1/0:15 Q931: TX -> RELEASE pd = 8  
callref = 0x80BF *May 18 08:25:34.293: ISDN Se0/1/0:15 Q931: RX <- RELEASE_COMP pd = 8 callref =  
0x00BF
```

В приведенном выше примере вы видите, что начальное объявление играет в течение приблизительно пяти секунд. Затем, вызов звонит на телефоне агента (ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ), и наконец вы видите сообщение **CONNECT**, когда агент отвечает на звонок.

Чтобы проверить потоковую передачу объявления необходимо взять перехват РСМ, задокументированный в: [Cisco IOS, Телефон, UCM и Пакет CUC и Справочник по командам Перехватов РСМ](#). Рассмотрите использование более длинного объявления при столкновении с трудностями для сбора перехвата rcm вовремя.

Если и быть проверенной успешно, проблема вызвана поставщиком услуг а не путем прорубания сред, прежде чем будет связан вызов. Эта проблема должна быть решена поставщиком услуг. Если или вышеупомянутых элементов отсутствуют, ситуация должна быть исследована более подробно на Cisco Unified Communications Manager или стороне шлюза.

## Связанные предупреждения:

Собственная Организация очереди вызовов [идентификатора ошибки Cisco CSCuh15872 CUCM9](#) должна подключить запрос announcement

Если Вход является Быстрым запуском H323, собственная Организация очереди вызовов [идентификатора ошибки Cisco CSCug87543 CUCM](#) Не Работает

## Дополнительные сведения

- [Постановка вызовов в очередь](#)
- [Cisco IOS, телефон, UCM и пакет CUC и РСМ перехватывают Справочник по командам](#)
- [Как к должным образом и безопасно собирают отладки на маршрутизаторе IOS](#)
- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)