

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Проблема](#)

[Признак](#)

[Решение](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

Этот документ описывает одну причину, почему абонент не слышит вызов назад, когда вызов отправлен агенту и предоставляет решение в Среде быстрого доступа центра контактов Cisco IP Contact Center (IPCC).

Предварительные условия

Требования

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- Cisco CallManager
- Решения Cisco Customer Response Solutions (CRS)

Используемые компоненты

Сведения, содержащиеся в данном документе, касаются следующих версий программного обеспечения и оборудования:

- Cisco CallManager
- Cisco CRS

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.

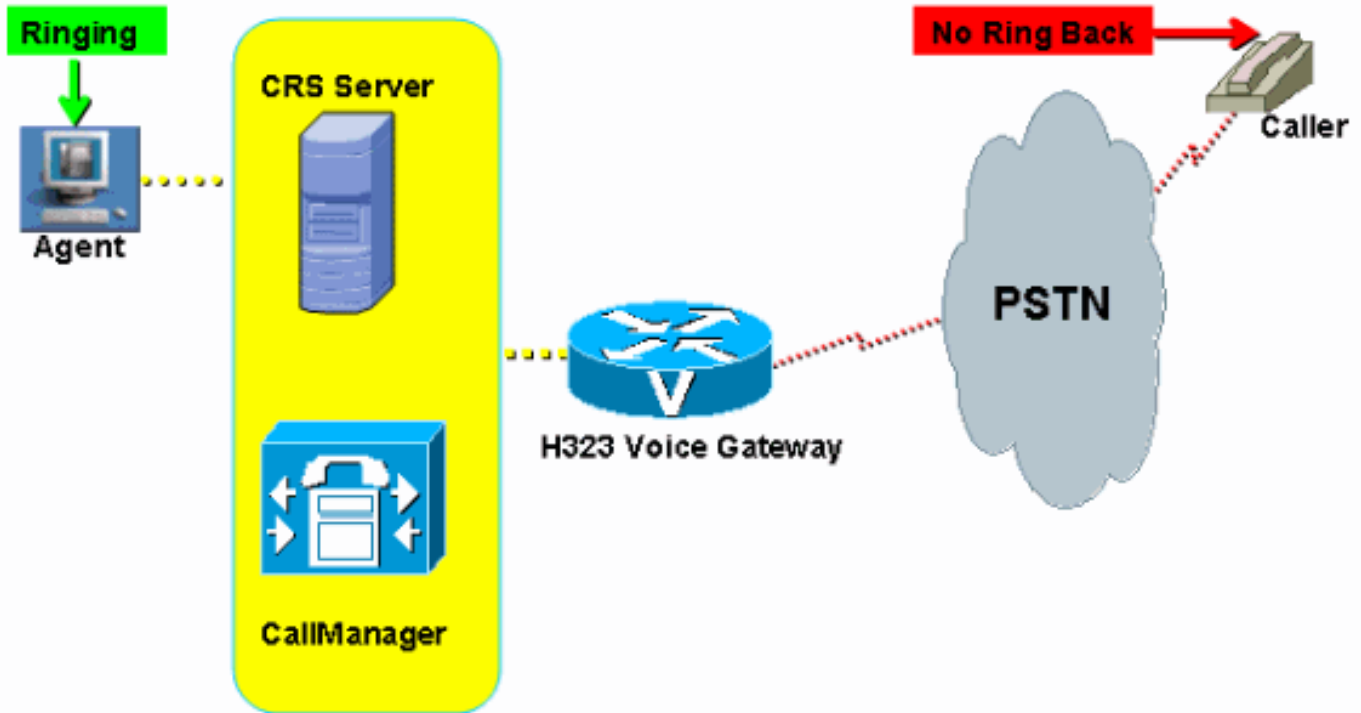
Условные обозначения

[Более подробную информацию о применяемых в документе обозначениях см. в описании условных обозначений, используемых в технической документации Cisco.](#)

Проблема

Когда вызов звонит в телефоне агента, абонент не слышит вызов назад. В обеспокоенной топологии голосовой шлюз H.323 существует между PSTN и Cisco CallManager, как показано на [рисунке 1](#).

Рисунок 1: Топология



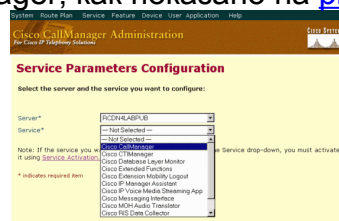
Признак

Если Cisco CallManager получает вызов PSTN через голосовой шлюз H.323, никакой тоновый сигнал обратного вызова не играет для направленного вызова. Однако абонент может услышать вызов назад при наборе номера агента номером прямого входного набора (DID).

Решение

Это - проблема Конфигурации CallManager. Установите параметр сервиса **Сообщения информации пользователя H225 Передачи** для Сервиса Cisco CallManager в CallManager для решения этой проблемы. Выполните следующие действия:

1. В Управлении Cisco CallManager выберите **Service> Service Parameter**.
2. Выберите корректный сервер от выпадающего списка.
3. Установите сервис в Cisco CallManager, как показано на [рисунке 2](#). Рис. 2:



Конфигурация параметров сервиса

4. В поле Send H225 User Info Message, под Кластерными Параметрами в масштабе (Устройство - H323) раздел, выбирают H225 Info for Ring Back. Рис. 3: Передайте сообщение информации пользователя H225

Send Progress Timer (msec)*	3000
Send H225 User Info Message*	H225 Info for Ring Back
Status Enquiry Poll Timer (msec)*	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*	None

5. Перезагрузите голосовой шлюз H.323.

После того, как вы выполняете эти шаги, абонент слышит, перезванивают, когда звонит телефон агента.

Дополнительные сведения

- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)