

# CUCM寻线引导外部呼叫者听不到的初始通告

## 目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[背景信息](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[相关警告：](#)

[相关信息](#)

## 简介

本文描述如何识别有故障的部分，当外部呼叫者听不到最初的通告(当他们呼叫与呼叫排队启用的联机的一寻线引导)时时从Cisco Unified Communications Manager版本9.0(1)。

## 先决条件

### 要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- 呼叫排队功能
- 介质资源

### 使用的组件

本文没有限制对特定的硬件版本。对于软件它可适用对Cisco Unified Communications Manager版本9.0(1)和更加高。

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

### 规则

有关文档规则的信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

## 背景信息

Cisco Unified Communications Manager版本9.0(1)提供呼叫排队给用户，以便呼叫方在队列可以保持，直到搜索成员是可用应答呼叫。队列的呼叫方接收一最初的问候语通告，跟随由音乐或Tone on Hold。

## 问题

当呼叫发出对寻线引导，并且最初的通告由外部呼叫者(但是它听不到听到，当呼叫寻线引导时从内部IP电话呼叫)，这是典型地由服务提供商造成的不剪切通过媒体，在呼叫连接前。

## 解决方案

为了确认问题，您需要验证：

1. 发送进度指示器= 8对供应商。
2. 最初的通告被放出。采取脉冲编码调制(PCM)捕获。

为了验证进度指示器= 8到供应商，enabe在网关的ISDN Q931调试。当您有一个繁忙的系统时，请跟随最佳实践收集调试正如本文所描述：[如何请适当地和安全收集在IOS路由器的调试](#)。

您应该看到进度指示器如下：

```
*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
```

在以上示例中，您看到最初的通告播放在大约五秒。其次，在座席电话(警告)的呼叫环和您终于看到CONNECT信息，当代理程序应答呼叫时。

为了验证您放出通告，您必须采取PCM捕获，描述在：[Cisco IOS、电话、UCM和CUC数据包和PCM捕获命令参考](#)。考虑使用一更加长的通告是否面对挑战收集pcm捕获及时。

如果两个顺利地验证，问题导致由服务提供商和不通过剪切通过媒体，在呼叫连接前。必须由服务提供商修复此问题。如果上述项目未命中，情况一定是调查的详细在Cisco Unified Communications Manager或网关侧。

## 相关警告：

Cisco Bug ID [CSCuh15872](#) CUCM9本地呼叫排队应该连接在announcement的呼叫

如果入口是H323快速开始， Cisco Bug ID [CSCug87543](#) CUCM本地呼叫排队不工作

## 相关信息

- [呼叫排队](#)
- [Cisco IOS、电话、UCM和CUC数据包和PCM捕获命令参考](#)
- [如何请适当地和安全收集在IOS路由器的调试](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)