

CallManager Music on Hold常见问题

目录

[简介](#)

[什么是保留音乐？](#)

[Cisco CallManager 的哪个版本支持保留音乐？](#)

[保留音乐部署在什么服务器上？](#)

[保留音乐当前有什么功能？](#)

[当配合使用 Cisco CallManager 和 IPCC 时，如何使保留音乐 \(MOH\) 作为回铃音？](#)

[在 Cisco CallManager 3.x 和 4.x 最初版本中，为什么使用基于位置的准入控制的远程站点无法接收保留音乐？](#)

[在 Cisco CallManager 3.x 和 4.x 维护版之后，保留音乐如何工作？](#)

[是否需要一块声卡？](#)

[什么声卡可用于保留音乐服务器？](#)

[什么是 Cisco MoH USB 音频声卡 \(MOH-USB-AUDIO=\)？](#)

[一台独立的保留音乐服务器能支持多少个单播流？](#)

[一个协同定位服务器能支持多少个单播流？](#)

[何时需要一台独立的保留音乐服务器？](#)

[如果协同定位了保留音乐服务器，如何确保不超过 30 个单播流？](#)

[如果流用光了会有什么结果？](#)

[保留音乐支持什么编解码？](#)

[当语音呼叫使用 G.729 时，如何才能将保留音乐配置为使用 G.711？](#)

[用户为什么听到嘀嘀声（保持音）而不是保留音乐？](#)

[如何重新启动在 Cisco CallManager 运行的 MoH 服务？](#)

[如何禁用会议呼叫的保留音乐？](#)

[为什么 IP 媒体流服务造成高 CPU 使用率？](#)

[在广域网链路上或外部用户为什么听不到多播 MoH？](#)

[如何禁用保留音乐？](#)

[如何禁用保持音 \(ToH\)？](#)

[如何排除即使保持音启用且呼叫置于保持状态时，也完全无声，保持音不播放的故障？](#)

[为什么呼叫置于保持状态几秒钟后断开？](#)

[如何调节 Cisco CallManager 的 MoH 音频源音量？](#)

[如何在 Survivable Remote Site Telephony \(SRST\) 网关上设置 MoH Live-Feed？](#)

[如何在 Cisco CallManager 中全局应用 MOH？](#)

[如何配置 Cisco CallManager 以使 MOH 持续播放音乐文件？](#)

[相关信息](#)

简介

本文应答某些关于 Music on Hold (MoH) 的主要问题在 Cisco CallManager 3.x/4.x/5.x 和 6.x。请参阅 [Cisco CallManager 管理和系统指南](#) 和 [Cisco CallManager 版本的发行说明](#) 以获取详细信息。更多

informatio的参考的[Cisco Unified Communications Manager \(CallManager\)常见问题](#)在最新的版本

。

症状

当您尝试启动配置 MoH 服务所需的 IP 语音媒体流应用 (CallManager Serviceability> Tools > Service Activation) 时，可能碰到此列表所列的可能症状。

- 尝试启动或激活 IP 语音媒体流应用时报告 The following Services are not properly configured on the service configuration page 错误消息。未正确地配置的服务是 IP 语音媒体流应用。
- 当尝试激活 IP 语音媒体流应用服务时，网页显示消息提示实际上正在禁用服务。

请手动删除这些条目解决这些症状：

- 基于软件的会议桥
- 基于软件的 MTP
- MoH 服务器

删除这三个条目后，IP 语音媒体流应用应可顺利激活。激活 IP 语音媒体流应用后，请确保在 MoH 服务器、MTP 和会议桥配置页有一个条目。

Q. 什么是 Music On Hold ?

A. MoH 是可以安装到媒体汇聚服务器 (MCS) 的应用程序，以单播或多播流形式将实时协议 (RTP) 音频从应用服务器流式传播到端点设备。

管理员可以将 MoH 音频流式传播到所有 Cisco IP 电话、Cisco VoIP 网关和 Cisco IP SoftPhone。支持 MoH 接收多播的端点设备包括 Cisco IP 电话型号 7910、7940、7960，Cisco Catalyst 4000 接入网关模块 (AGM) 网关，Catalyst 4224 网关和 VG200 网关。

一台专用 MCS 服务器最多可以流式传播 250 个 MoH 流 (单播或多播)。任何服务器都能够从多达 50 个独立的逻辑源进行流式传输，每个源有自己的持续循环的源 .wav 文件。第 51 源 - 声卡 - 能提供实时流传输源。任何流的音频编解码格式包括 G.711、G.729A 和高保真音频。与应用程序随附的转换工具允许从通用格式如 .mp3 转换为支持的音频编解码。

Q. Cisco CallManager 的哪个版本支持 Music On Hold ?

A. Cisco CallManager 版本 3. x、4. x 和更高版本支持 MoH。

Q. Music On Hold 部署在什么服务器上 ?

A. MoH 服务器部署在任何媒体汇聚服务器 (MCS) 平台上。这可能是在 MCS 平台的独立 MoH 服务器或与 Cisco CallManager 共置的一个 MoH 服务。

Q. Music On Hold 当前有什么功能 ?

A. MoH 当前功能包括：

- MoH 多播和单播流服务
- “用户”暂挂和“网络”暂挂的音乐流服务
- 每媒体汇聚服务器 (MCS) 51 源
- 五十个持续循环的 .wav 文件源

- 一个实时传输源
- 每个源可配置为单播或多播流
- 支持音频流式传输至所选设备
- 网关 (仅多播) : DT-24+ —否6608 - Seaview 3.3 之前为否VG200 (H.323) - 是 , 利用 Cisco IOS® 软件版本 12.2(11)T 以上 , 启用 **ccm-manager music-on-hold** 命令VG200 (MGCP) - 是 , 与 VG200 (H.323) 相同VG248 —是
- 网关 (仅单播) - AT-2/-4/-8 , AS-2/-4/-8 和所有其他 Cisco IOS® VoIP 网关 , 包括 Cisco 1750、2600/3600、5300、58xx 和 72xx
- Cisco IP 电话 (单播、多播) - 7910、7940 和 7960
- Cisco IP 电话 (仅单播) - Cisco 7935、12 SP+ 和 30 VIP 电话
- Cisco IP SoftPhone (仅单播)
- 每个服务器最多 250 个同时保持流会话
- 应用程序可扩展性的多个服务器实例
- 服务器负载均衡和冗余的多个服务器实例
- G.711、G.729A 和宽频段音频编解码支持
- 脱机音频转换工具

Q. 当配合使用 Cisco CallManager 和 IPCC 时，如何使保留音乐 (MOH) 作为回铃音？

A. 当 ICD 呼叫振铃座席时，呼叫方由 CallManager 暂挂。此时，在等待座席应答电话时，CallManager MOH 可用于向 ICD 呼叫方播放回铃音。为进行此设置，需要配置所有 CTI 端口网络保留音频源 (NHAS) 作为在咨询转接期想要播放的 wav 文件 (ringback.wav)。

注意： 确保 ringback.wav 文件在 CallManager 服务器内且正确配置。否则这可能导致 Cisco CallManager CPU 使用率过高。

Q. 在 Cisco CallManager 3.x 和 4.x 最初版本中，为什么使用基于位置的准入控制的远程站点无法接收保留音乐？

A. 如果使用基于位置的呼叫准入控制，远程站点用户（如经由广域网链路）不能使用 MoH。因为跨越位置边界的带宽计算不考虑到 MoH 流，远程站点用户不能使用此功能。这些用户接收保持音 (ToH) 代替 MoH，带宽计算即为正确。

Q. 在 Cisco CallManager 3.x 和 4.x 维护版之后，保留音乐如何工作？

A. 在 Cisco CallManager 3.1 维护版及更高版本中，MoH 是基于位置的带宽计算的一部分。如果有可用带宽，远程站点能接收 MoH 流。如果没有流所需的足够带宽，则用户接收保持音 (ToH)。

Q. 是否需要一块声卡？

A. 不必要。如打算使用一个固定音频源如 CD-ROM 或声音输入或实况无线电，才需要声卡。否则，MoH 服务器流传输其硬盘上的本地 .wav 文件。

Q. 什么声卡可用于 Music On Hold 服务器？

A. 媒体汇聚服务器 (MCS) 并未随附提供声卡。如选择使用声卡，需另行采购。已测试 Sound Blaster 协议控制信息 (PCI) 16 声卡，推荐将其用于 Cisco MCS 7835 和 MCS 7835-1000。Cisco

MCS7825-800 需要 PCI 2.2 卡。因此，没有可推荐或支持此服务器型号的声卡。

Q. 什么是 Cisco MoH USB 音频声卡 (MOH-USB-AUDIO=) ?

A. Cisco MoH USB 音频声卡 (MOH-USB-AUDIO=) 可用于将一固定或实况音频源通过 USB 端口连接到 MoH 服务器。此 USB 声卡仅与支持在 Linux 服务器运行的 Cisco Unified CM 版本 5.x 和 6.x 的 MCS 平台兼容。

Q. 一台独立的保留音乐服务器能支持多少个单播流？

A. 一台独立的 MoH 服务器最多可以支持 250 个单播流。

Q. 一台协同定位服务器能支持多少个单播流？

A. 协同定位服务器的最大单播流数是 30。

Q. 何时需要一个独立的 Music On Hold 服务器？

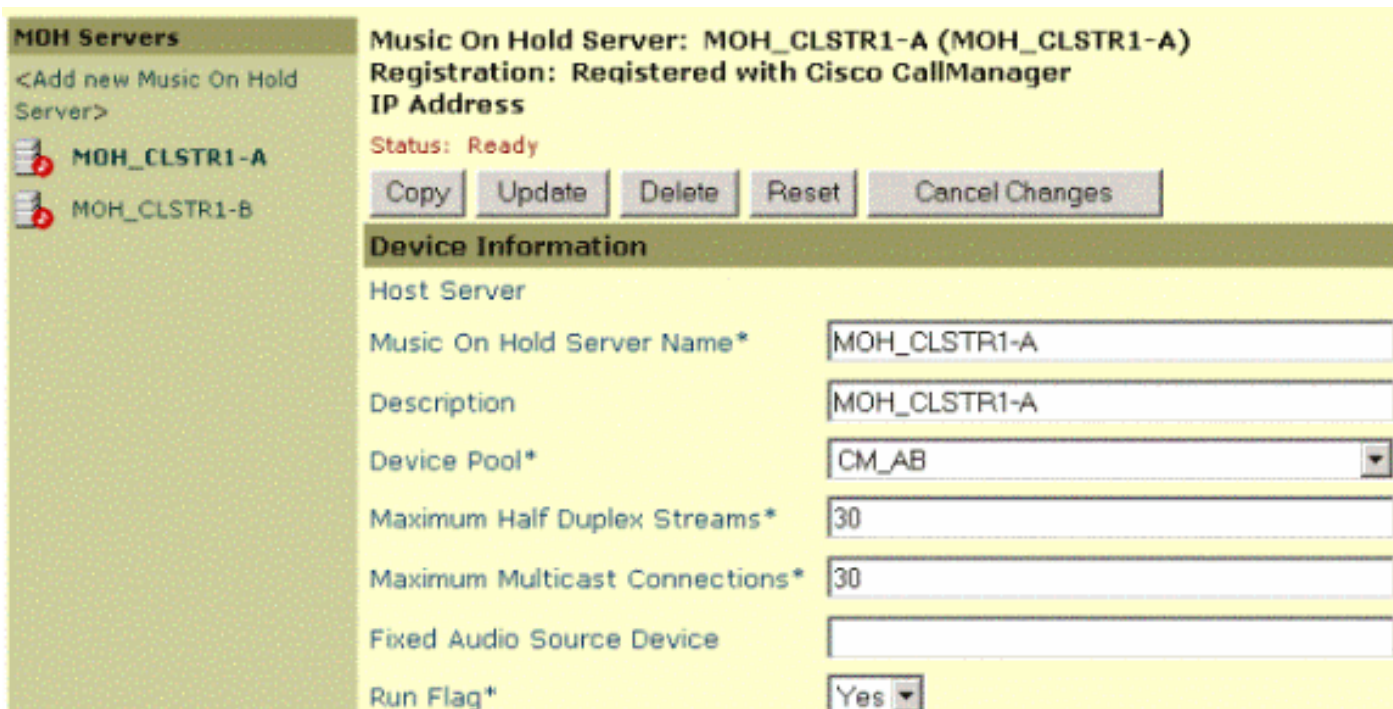
A. 一般来说，您可以可靠地假设，任何时候都有百分之一的用户群暂挂。（一些企业部署可能要求更多。）因此，至少有如此数量的可用流很重要。例如，如果在一个集群中有 1,000 部电话，您将需要大约十个可用 MoH 流用于为这些呼叫提供服务。

您可经由集群负载共享媒体资源列表/媒体资源组。例如，如果有四个协同定位的 Cisco CallManager/MoH 服务器，可让 25% 的用户使用 Cisco CallManager/MoH A，25% 的用户使用 Cisco CallManager/MoH B。这样，您可在整个集群最多拥有 120 个单播流。

如果一个相似的负载共享设计未能提供所需的单播流数量，则可以实施一台独立服务器。

Q. 如果协同定位了保留音乐服务器，如何确保不超过 30 个单播流？

A. 在 MoH Servers Configuration 页上可指定允许的单播流数量。在 Maximum Half Duplex Streams 字段，输入 30 并单击 **Update**。并且，第三十一个呼叫仍置于暂挂，但只接收保持音 (ToH)。



Q. 如果流用光了会有什么结果？

A. 如果指定三十个单播流，并且第三十一个呼叫方已置于暂挂，该呼叫方现在接收保持音。

Q. Music On Hold 支持什么编解码？

A. 可将 Cisco IP 语音媒体流应用用于流式传输 G.711u-law、G.711a-law、G.729 和宽带。G.711 是默认启用的唯一编解码。其他编解码可在 **Service > Service Parameters > <selectyour server>** > **Cisco IP Voice Media Streaming Application** 下进行选择。

Q. [当语音呼叫使用 G.729 时，如何才能将保留音乐配置为使用 G.711？](#)

A. 请参阅[当语音呼叫使用 G.729 编解码时，CallManager MoH 使用 G.711 编解码配置示例](#)。

Q. [用户为什么听到嘀嗒声（保持音）而不是保留音乐？](#)

A. Cisco CallManager 检查这些设置以便为用户播放 MoH。

1. 线路设置中的 MoH 配置

Directory Number Configuration

[Configure Device \(SEP000A8A93E0F9\)](#)
[Dependency Records](#)

Associated With SEP000A8A93E0F9 7960 (Line 1)	Directory Number: 1005 (Internal_Numbers) Status: Ready Note: Any update to this Directory Number automatically resets the associated devices Update Remove from Device Reset Devices
Directory Number	
Directory Number*	1005
Partition	Internal_Numbers
Directory Number Settings	
Voice Mail Profile	< None > (Choose <None> to use default)
Calling Search Space	All_Numbers
AAR Group	< None >
User Hold Audio Source	< None >
Network Hold Audio Source	< None >
Auto Answer	Auto Answer Off

2. 电话设置中的 MoH 配置

Phone Configuration

[Add a new phone](#)
[Add/Update Speed Dials](#)
[Subscribe/Unsubscribe Services](#)
[Dependency Records](#)
[Back to Find/List Phones](#)

Directory Numbers Base Phone Line 1 - 1005 in Internal_Numbers Line 2 - 1010 in Internal_Numbers	Phone: SEP000A8A93E0F9 (1005) Registration: Registered with Cisco CallManager 172.16.2.201 IP Address: 172.16.2.101 Status: Ready Copy Update Delete Reset Phone
Phone Configuration (Model = Cisco 7960)	
Device Information	
MAC Address*	000A8A93E0F9
Description	1005
Owner User ID	(Select User ID)
Device Pool*	Default (View details)
Calling Search Space	All_Numbers
AAR Calling Search Space	< None >
Media Resource Group List	< None >
User Hold Audio Source	< None >
Network Hold Audio Source	< None >
Location	< None >
User Locale	< None >

3. 设备池设置中的 MoH 配置

Device Pool Configuration

[Add new Device Pool](#)
[Back to Find/List Device Pools](#)
[Dependency Records](#)

Device Pool: Default (12 members**)

Status: Ready

[Copy](#) [Update](#) [Delete](#) [Reset Devices](#)

Device Pool Settings

Device Pool Name*	<input type="text" value="Default"/>
Cisco CallManager Group*	<input type="text" value="Default"/>
Date/Time Group*	<input type="text" value="CMLocal"/>
Region*	<input type="text" value="Default"/>
Softkey Template*	<input type="text" value="Standard User Callback"/>
SRST Reference*	<input type="text" value="Disable"/>
Calling Search Space for Auto-registration	<input type="text" value="< None >"/>
Media Resource Group List	<input type="text" value="< None >"/>
Network Hold MOH Audio Source	<input type="text" value="< None >"/>
User Hold MOH Audio Source	<input type="text" value="< None >"/>
Network Locale	<input type="text" value="< None >"/>

注意：使用 Cisco CallManager 4.2，会将网络保留 MoH 音频源和用户保留 MoH 音频源移到 [通用配置文件配置](#) 而不是设备池配置下。换言之，使用 Cisco CallManager 4.2，配置音频源的不同位置是：目录号级别。设备级。通用配置文件级别。DN/Line 级别具有最高优先级，通用配置文件具有最低优先级。

4. 如果所有这些设置的 MoH 字段值为无，则 Cisco CallManager 使用在 Cisco CallManager Service Parameters 页中配置的值。转到 Cisco CallManager 管理页。选择 **Service** 菜单并选择 **Service Parameters**。选择 Cisco CallManager 服务器，并选择 **Cisco CallManager** 服务。确保 MoH 参数配置为有效值。

Clusterwide Parameters (Service)

Parameter Name	Parameter Value	Suggested Value
Default Network Hold MOH Audio Source ID*	<input type="text" value="1"/>	1
Default User Hold MOH Audio Source ID*	<input type="text" value="1"/>	1

5. 从控制中心重新启动 Cisco IP 语音媒体流应用服务。

Servers

Server: 172.16.2.201
Status: Ready

Start Stop **Restart**

Service Name	Status	Activation Status
NT Service		
<input type="radio"/> Cisco CallManager	▶	Activated
<input type="radio"/> Cisco Tftp	▶	Activated
<input type="radio"/> Cisco Messaging Interface	▶	Activated
<input checked="" type="radio"/> Cisco IP Voice Media Streaming App	▶	Activated
<input type="radio"/> Cisco CTIManager	▶	Activated

6. 另一个原因是 MoH 服务器使用的编解码配置和端点注册所在区域之间不匹配。例如，MoH 服务器仅通告 G.711 mu-law 的功能。如果端点在强制执行 G.729 编解码的另一个区域，Cisco CallManager 选择保持音 (ToH)，这是因为无法将流播放至此端点。尝试在 Cisco IP 语音媒体流应用服务参数中为 MoH 添加其他编解码。转到 Cisco CallManager 管理页。选择 **Service** 菜单并选择 **Service Parameters**。选择 Cisco CallManager 服务器，并选择 **Cisco IP 语音媒体流应用服务**。为 MoH 选择其他编解码。使用 **Ctrl** 选择多个值。

Clusterwide Parameters (Parameters that apply to all servers)

Parameter Name	Parameter Value	Suggested Value
Supported MOH Codecs*	<input type="text" value="711 mulaw"/> <input type="text" value="711 alaw"/> <input type="text" value="729 Annex A"/>	711 mulaw
Default TFTP MOH IP Address*	<input type="text" value="CCM-4"/>	

重新启动 Cisco IP 语音媒体流应用服务，如步骤 5 所示。

- 如果使用基于位置的连接准入控制，且无可用带宽，则 Cisco CallManager 发送 ToH 而不是 MoH。
- 如果使用媒体资源组，确保 MoH 服务器是媒体资源组的一部分，并且组属于媒体资源列表。并请检查您的 Cisco IP 电话属于媒体资源列表。
- 检查 MoH 服务器注册状态。检查 MoH Server Configuration 页下的运行标志，并确保其设置为 **Yes**。

Music On Hold (MOH) Server Configuration

[Add](#)

[Back to Fir](#)

Music On Hold Server: MOH_172.16.2.20

Registration: Registered with Cisco CallManager 172.16.2.201

IP Address: 172.16.2.201

Status: Ready

Copy

Update

Delete

Reset

Device Information

Host Server 172.16.2.201

Music On Hold Server Name* MOH_172.16.2.20

Description

Device Pool* Default

Location < None >

Maximum Half Duplex Streams* 250

Maximum Multicast Connections* 30

Fixed Audio Source Device

Run Flag* Yes

Multicast Audio Source Information

10. 若无可用音频流，可以播放 ToH。这是因为 MoH 服务器可产生的单播流数量有限。如果超过此限制数量，将导致 Cisco CallManager 播放 ToH。检查 Perfmon 或实时监控工具以了解流是否可用。
11. 确保 MoH 服务器连接至暂挂设备。
12. 如果使用多播 MoH，请验证多播流使其到达需要听到它的端点网络。可能是基础架构设备（如路由器和交换机）不再转发此多播流。嗅探器是验证多播流已使其到达 Cisco IP 电话子网的最简便方法。此外，如果是网关，请确保其语音支持多播。

Q. [如何重新启动在 Cisco CallManager 运行的 MoH 服务？](#)

A. 完成这些步骤：

1. 到 Cisco CallManager Administration 页并选择 **Application > Cisco CallManager Serviceability > Tools > Control Center**。
2. 选择 Cisco CallManager 服务器。
3. 单击 NT 服务下的 **Cisco IP 语音媒体流应用** 单选按钮。
4. 单击 **Restart**。这会在 Cisco CallManager 中重新启动 MoH 服务。

Q. [如何禁用会议呼叫的保留音乐？](#)

A. 在 Cisco CallManager 中，您可以配置 MoH，以便当您的一个用户将呼叫置为保留时呼叫方可以听到音乐。如果用户会议呼叫暂挂中，这可能造成干扰。音乐和可能的通告会阻止会议电话的其他呼叫方继续呼叫直到已暂挂的用户返回呼叫。

当在 Cisco CallManager 中为所有 MOH 资源创建媒体资源组时，可禁用会议呼叫的 MoH，并添加您要启用 MoH 的所有电话到组的资源组列表。这就禁用同一 Cisco CallManager 集群内呼叫方的 MoH，但不禁用外部呼叫方的 MoH。

此步骤说明如何创建 MOH 资源的新的媒体资源组：

1. 从 Cisco CallManager 管理页选择 **Service > Media Resource > Media Resource Group**。Cisco CallManager 会打开媒体资源组配置页。
2. 输入此信息：**媒体资源组名称** - 组的名称。例如，*MoHGroup*。**此组的设备** - 选择可用资源列表中的所有 MoH 服务器，单击向下箭头以将其添加到选定资源列表。
3. 单击 **Insert**。Cisco CallManager 会添加该组。
4. 选择 **Service > Media Resource > Media Resource Group List**。Cisco CallManager 会打开媒体资源组列表配置页。
5. 输入此信息：**媒体资源组名称** - 资源组列表的名称。例如，*MoHGroupList*。**此列表的媒体资源组** - 在可用媒体资源组列表中选择刚刚创建的 MoH 资源组 (*MoHGroup*)，单击向下箭头，将其添加至选择的媒体资源组列表。
6. 单击 **Insert**。Cisco CallManager 添加该组列表。
7. 配置您希望其支持 MoH 以使用刚刚创建的媒体资源组列表 (*MoHGroupList*) 的所有电话。您可以使用 BAT 工具一次重新配置多个电话。

Q. [为什么 IP 媒体流服务造成高 CPU 使用率？](#)

A. MoH 音频源可造成 IP 媒体流服务 (IPVMSAPP.exe) 的高 CPU 使用率。如果音频文件损坏或为空 (零长度音频)，并被配置作为音频源，则它们会导致高 CPU 使用率。参考 [Cisco CallManager 功能和服务指南的 Creating Audio 来源部分 - Music on Hold 为了创建有效音频源文件](#)。

Q. [在广域网链路上或外部用户为什么听不到多播 MoH？](#)

- 验证多播流使其到达需要听到它的端点网络。可能是基础架构设备 (如路由器和交换机) 不再转发此多播流。嗅探器是验证多播流已使其到达 Cisco IP 电话子网的最简便方法。此外，如果是网关，请确保其语音支持多播。
- 在 MoH 服务器配置页中增加 MoH 源文件的跃点数。

Multicast Audio Source Information

Enable Multicast Audio Sources on this MOH Server

Base Multicast IP Address

Base Multicast Port Number (Even numbers only)

Increment Multicast on Port Number IP Address

Selected Multicast Audio Sources

No.	Audio Source Name	Max Hops
1	SampleAudioSource	<input type="text" value="2"/>

* indicates required item

- **注意：**在大多数环境下建议根据 IP 地址而不是根据端口增加多播。当使用 IP 地址时，配置的每个编解码使用不同的多播 IP 地址。在使用端口时，所有编解码都将发送到不同端口上的所有电话。这会导致不必要的网络饱和。

Q. [如何禁用保留音乐？](#)

A. 将所有可用 MoH 服务器上的运行标志设置为 NO，以禁用所有用户的 MoH。这样可防止从集群中的任何服务器播放 MoH。转到 Cisco CallManager Administration 页，选择 **Service > Media Resource > Music on Hold Server** 以完成此操作。

Music On Hold (MOH) Server Configuration

[Add](#)

[Back to Fir](#)

Music On Hold Server: MOH_172.16.2.20 (MOH_172.16.2.20)
Registration: Registered with Cisco CallManager 172.16.2.201
IP Address: 172.16.2.201

Status: Ready

Device Information

Host Server	172.16.2.201
Music On Hold Server Name*	<input type="text" value="MOH_172.16.2.20"/>
Description	<input type="text" value="MOH_172.16.2.20"/>
Device Pool*	<input type="text" value="Default"/>
Location	<input type="text" value=" < None >"/>
Maximum Half Duplex Streams*	<input type="text" value="250"/>
Maximum Multicast Connections*	<input type="text" value="30"/>
Fixed Audio Source Device	<input type="text"/>
Run Flag*	<input type="text" value="No"/>

要禁用一个用户或一组用户的 MoH，需要创建无声/空白的音频源文件，并将其分配到与该用户关联的电话或需要禁用其 MoH 的设备的设备池。您可以使用录音机创建空白文件，在不打开麦克风的情况下执行录音。

获得空白文件后，请完成这些步骤以将文件分配到您需要禁用其 MoH 的设备。

1. 对于 Cisco CallManager 3.x，请将空白的 .wav 文件复制到 Cisco CallManager 服务器中的 C:\cisco\dropMOHaudiofiles\。对于 Cisco CallManager 4.x，请将空白的 .wav 文件复制到 C:\Program Files\Cisco\MOH\dropMOHaudiofiles\。
2. 打开 Cisco CallManager Administration 页并选择 **Service > Media Resource > Music On Hold Audio Source**。
3. 选择未用于 MoH 音频流编号 * 的编号。
4. 选择为 MoH 音频源文件 * 创建的空白文件。
5. 为此文件选中 **Play continuously (repeat)**。
6. 单击 **Insert** 和 **Update**。
7. 选择 **Service > Service Parameters > Cisco CallManager > Default Network Hold MoH Audio Source ID** 并确保其具有与步骤 3 的 MoH 音频流编号相同的编号。
8. 选择 **Device > Phone**，并选择与用户关联的电话。确保电话设置为与 MoH 服务器相同的设备池。将 **ser Hold Audio Source** 和 **Network Hold Audio Source** 设置为您创建的新文件。

Phone Configuration

[Add a new phone](#)
[Add/Update Speed Dials](#)
[Subscribe/Unsubscribe Services](#)
[Dependency Records](#)
[Back to Find/List Phones](#)

Directory Numbers	Phone: SEP000A8A93E0F9 (1005)
Base Phone	Registration: Registered with Cisco CallManager 172.16.2.201
Line 1 - 1005 in Internal_Numbers	IP Address: 172.16.2.101
Line 2 - 1010 in Internal_Numbers	Status: Ready
	<input type="button" value="Copy"/> <input type="button" value="Update"/> <input type="button" value="Delete"/> <input type="button" value="Reset Phone"/>
Phone Configuration (Model = Cisco 7960)	
Device Information	
MAC Address*	000A8A93E0F9
Description	1005
Owner User ID	<input type="text"/> (Select User ID)
Device Pool*	Default (View details)
Calling Search Space	All_Numbers
AAR Calling Search Space	< None >
Media Resource Group List	< None >
User Hold Audio Source	6 - DummySilentAudioSource
Network Hold Audio Source	6 - DummySilentAudioSource
Location	< None >
User Locale	< None >

注意： 要禁用用户组或设备组的 MoH，需要将空白文件分配到要禁用其 MoH 的设备的设备池。选择 **System > Device Pool**，选择所需设备的设备池，并将 User Hold Audio Source 和 Network Hold Audio Source 设置为您创建的新文件。

9. 单击电话上的 **Update** 和 **Reset**，以使更改生效。

10. 确保重置 MoH 服务器和 IP 语音媒体流应用服务。

注意： 确保音频源文件为无声、非空非零长度，因为此类文件可能导致高 CPU 使用率。请参阅[为什么 IP 媒体流服务造成高 CPU 使用率？](#)一节以获取详细信息。

注意： 完成这些步骤以禁用一个用户或用户组的 MoH：

1. 定义一个无任何 MoH 资源的媒体资源组 (MRG)，并将该组放入您希望拒绝其访问 MoH 的用户的媒体资源组列表 (MRGL)。
2. 将 MOH 资源放入一个 MRG，并将该组放入您要允许其访问 MoH 的用户的 MRGL。

Q. [如何禁用保持音 \(ToH\) ?](#)

A. 完成这些步骤以禁用 ToH:

1. 转到 Cisco CallManager Administration 页。
2. 选择 **Service > Service Parameters**。
3. 选择 **CallManager IP** 作为服务器，Cisco CallManager 作为服务。
4. 转到 Service Parameters configuration 页上的 **Clusterwide Parameters (Device - General)** 部分。
5. 将保持音定时器的值更改为 **2000000 秒**并单击 **Update**。

T322 Timer (msec)*	<input type="text" value="4000"/>	4000
Tone on Hold Timer (sec)*	<input type="text" value="200000"/>	10
Unknown Caller ID Flag*	<input type="text" value="True"/>	True

此参数指定呼叫暂挂时两次保持音播放之间的间隔秒数。对于并非基于 MGCP 的设备，如果此值为 0，当呼叫方暂挂时，暂挂设备仅播放一次保持音。如果值是 200000，不播放暂挂音频。否则，暂挂设备每隔该秒数（由此值指定）后重复播放暂挂音频。如果指定值少于 5 秒，设备将其定为 5 秒。对于基于 MGCP 的设备，如果此值是 0 或 200000，将禁用保持音。当呼叫方处于暂挂时，任何其他值会在基于 MGCP 的设备上启用保持音。

Q. [如何排除即使保持音启用且呼叫置于保持状态时，也完全无声，保持音不播放的故障？](#)

A. 为解决此问题，请选择位于 **Service > Service Parameters > CallManager** 下的 **CallManager Service Parameters Configuration** 页，并将 **Send H225 User Info Message** 参数设置为 **User Info for Call Progress Tone**。

Q. [为什么呼叫置于保持状态几秒钟后断开？](#)

A. 当给定设备的由其区域所定义的语音编解码不在流式传输 MoH 流的服务器支持的编解码列表范围中时，可能出现此问题。例如，如果特定设备设置为只使用 G.729 编解码，但 MoH 服务只配置为流式传输 G.711 μ -law，则会发生此特定问题。

在 IP 语音媒体流应用中启用 **G.729** 并重新启动 IP 语音媒体流应用服务以解决此问题。

完成这些步骤：

1. 选择 **Service > Service Parameters** 并从服务下拉菜单中选择 **Cisco IP Voice Media Streaming App**。
2. 在集群域内参数下，为 **Supported MoH Codecs** 选择 **G.729** 编解码。
3. 单击**更新**。
4. 选择 **Application > Cisco CallManager Serviceability > Tools > Control Center** 下的 **IP Voice Media Stream App**，然后单击 **Restart** 重新启动 IP 语音媒体流应用服务。

Q. [如何调节 Cisco CallManager 的 MoH 音频源音量？](#)

A. 自定义创建的 MoH 源的音量由 Cisco CallManager 服务参数定义，当使用 Cisco MoH 音频转换器服务创建音频源时出现。您必须修改服务参数然后重新转换音频源，才能调节 MoH 音频源的音量。

完成这些步骤以修改影响 MoH 音频源音量的服务参数。

1. 在 Internet Explorer 中打开 Cisco CallManager Admin 网页。
2. 选择 **Service > Service Parameters**。
3. 从 Server 下拉框中选择 Cisco CallManager 服务器。更改的参数会影响集群内的所有 Cisco CallManager 服务器，因此选择哪台服务器并不重要。

4. 在 Service 下拉框中选择 **Cisco MoH Audio Translator**。
5. 单击 **Advanced** 查看所有服务参数。
6. 默认 MoH 音量级是您可更改的参数。默认值是 -24 ，音量测量单位为 *decibels (dB)*。您可以输入一个介于 -48 (温和) 到 0 (最大声) 之间的值，但是音量更改仅影响更改之后所处理的音频文件。例如，对更温和的音频源更改到 -28 ，或对更大声的音频源更改到 -20 。

服务参数设置仅当 MoH 音频文件作为音频源时有效。如果使用直播传输或 USB 设备作为音频源，需要完成这些步骤以降低 MoH 音量。

1. 选择 **Start > Settings > Control Panel**。
2. 单击 **Sounds and Multimedia**。
3. 转到 Audio 选项卡。
4. 在 Sound Recording 下，单击 **Volume** 调节音量。更改在您单击 **OK** 后应会立即生效。

Q. [如何在 Survivable Remote Site Telephony \(SRST\) 网关上设置 MoH Live-Feed ?](#)

A. 有关如何在 SRST 网关上设置 MoH Live-Feed 的信息，请参阅[配置 SRST MoH Live-Feed 支持](#)。

注意： 当前会话初始协议 (SIP) 网关不支持 SRST MoH Live-Feed。仅 H.323 和 MGCP 网关支持它。

Q. [如何在 Cisco CallManager 中全局应用 MOH ?](#)

A. 选择 **Service > Service Parameters > Cisco Call Manager > Default Network Hold MOH Audio Source ID**，以为所有设备全局应用 MOH 音频流。

Q. [如何配置 Cisco CallManager 以使 MOH 持续播放音乐文件 ?](#)

A. 完成这些步骤以将保留音乐 (MOH) 配置为持续播放：

1. 选择 **Service > Media Resource > Music on Hold Audio Source**。
2. 在 MOH Audio Source Configuration 上，选择要使用的音频源文件，并选中 **Play Continuously** (重复) 复选框。在更新该文件的配置页后，重新启动 Cisco 媒体流应用服务和 MOH 服务器。

相关信息

- [排除 Cisco Unified Communications Manager MOH 错误消息故障](#)
- [语音技术支持](#)
- [语音和统一通信产品支持](#)
- [Cisco IP 电话故障排除](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)