

# 当把呼叫递交到代理时，没有环回到呼叫方 - H323语音网关

## 目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[问题](#)

[症状](#)

[解决方案](#)

[相关信息](#)

## 简介

本文档介绍呼叫方在呼叫传送到座席时听不到回铃的一个原因，并且提供一个用于 Cisco IP Contact Center (IPCC) Express 环境的解决方案。

## 先决条件

### 要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco CallManager
- Cisco 用户响应 解决方案

### 使用的组件

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- Cisco CallManager
- Cisco CRS

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。

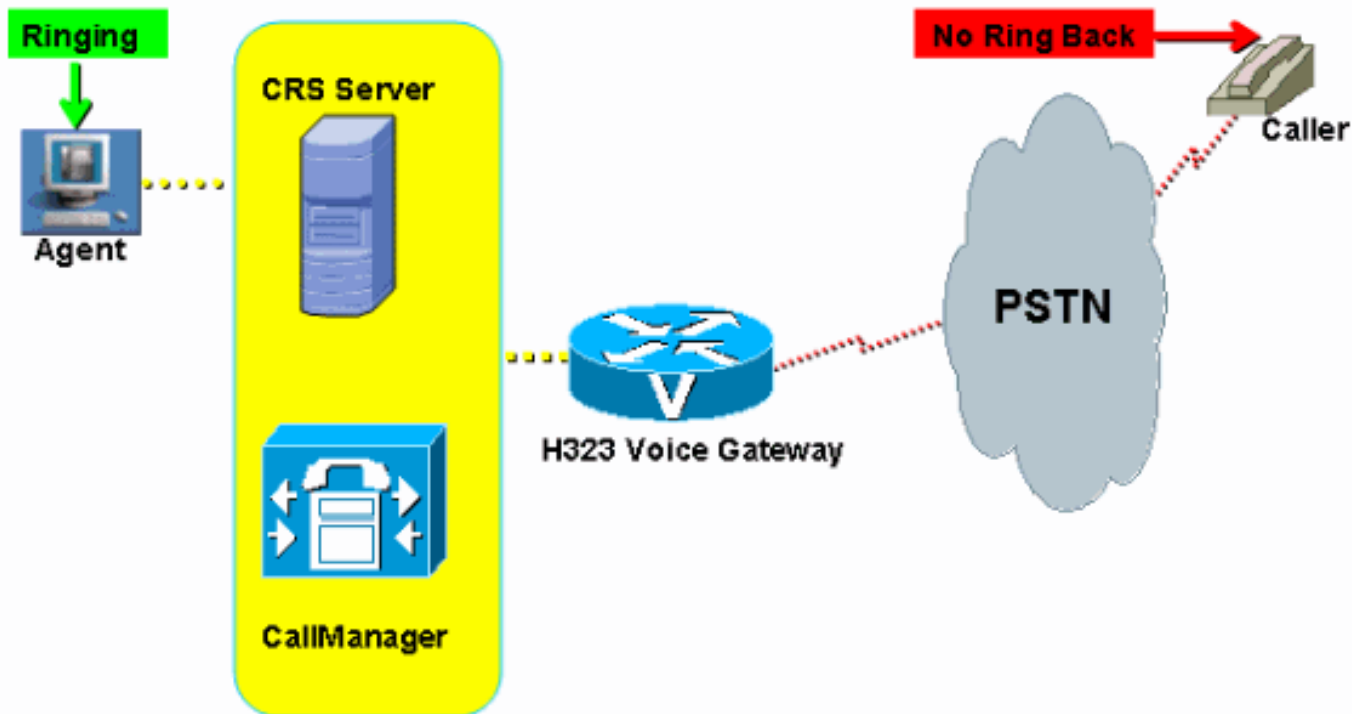
### 规则

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

## 问题

呼叫方在座席电话响起时听不到回铃。在混乱的拓扑中，PSTN 与 Cisco CallManager 之间存在 H.323 语音网关，如[图 1](#) 所示。

图 1：拓扑



## 症状

如果 Cisco CallManager 通过 H.323 语音网关收到 PSTN 呼叫，则不会为路由呼叫播放回铃音。但是，呼叫方可在使用直接内拨 (DID) 号码拨叫座席时听到回铃。

## 解决方案

这是 CallManager 配置问题。在 CallManager 中为 Cisco CallManager 服务设置 **Send H225 User Info Message** 服务参数来解决此问题。完成这些步骤：

1. 在 Cisco CallManager Administration 页面中，选择 **Service > Service Parameter**。
2. 从下拉列表中选择正确的服务器。
3. 将服务设置为 Cisco CallManager，如[图 2](#) 所示。图 2：服务参数配置

## 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. 在 Send H225 User Info Message 字段的 Cluster Wide Parameters (Device - H323) 部分下，选择 H225 Info for Ring Back。图 3：发送 H225 用户信息邮件

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. 重置 H.323 语音网关。

完成上述步骤后，呼叫方将在座席电话响起时听到回铃。

## 相关信息

- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)