

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。

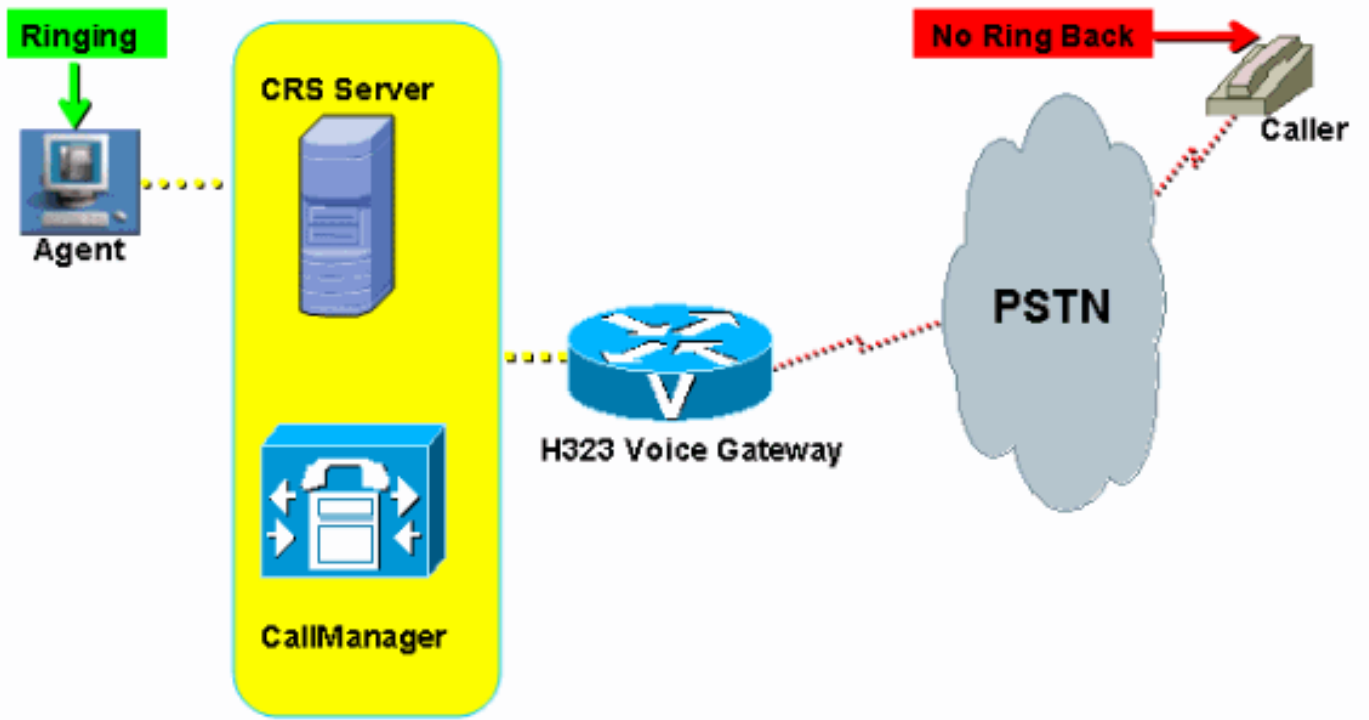
规则

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



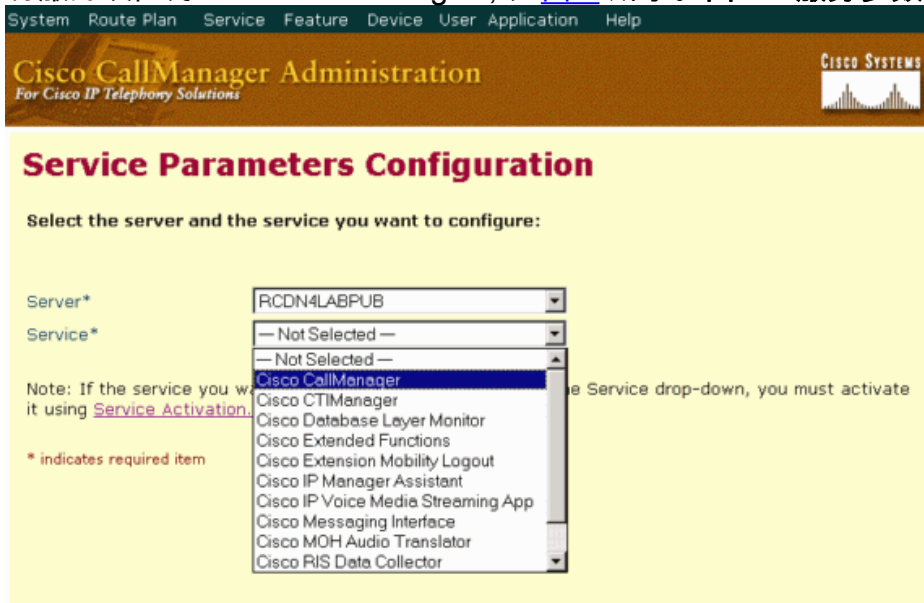
症状

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



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)*	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. 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](#)