

Ankündigung des CUCM-Sammelpilots wird von externen Anrufern nicht gehört

Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Konventionen](#)

[Hintergrundinformationen](#)

[Problem](#)

[Lösung](#)

[Weitere Argumente:](#)

[Zugehörige Informationen](#)

Einführung

In diesem Dokument wird beschrieben, wie der fehlerhafte Teil identifiziert werden kann, wenn externe Anrufer die Ankündigung von Cisco Unified Communications Manager Version 9.0(1) nicht hören (wenn sie einen Hunt-Pilot mit aktivierter Anrufwarteschlange anrufen).

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, über Kenntnisse in folgenden Bereichen zu verfügen:

- Anrufwarteschlangen-Funktion
- Medienressourcen

Verwendete Komponenten

Dieses Dokument ist nicht auf bestimmte Hardwareversionen beschränkt. Für Software gilt sie für Cisco Unified Communications Manager Version 9.0(1) und höher.

Die Informationen in diesem Dokument wurden von den Geräten in einer bestimmten Laborumgebung erstellt. Alle in diesem Dokument verwendeten Geräte haben mit einer leeren (Standard-)Konfiguration begonnen. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die potenziellen Auswirkungen eines Befehls verstehen.

Konventionen

Informationen zu Dokumentkonventionen finden Sie unter [Cisco Technical Tips Conventions](#) (Technische Tipps von Cisco zu Konventionen).

Hintergrundinformationen

Cisco Unified Communications Manager Version 9.0(1) stellt Benutzern Anrufwarteschlangen bereit, sodass Anrufer in einer Warteschlange gehalten werden können, bis Sammelanschlüsse für die Anrufe verfügbar sind. Anrufer in einer Warteschlange erhalten eine erste Begrüßungsansage, gefolgt von Musik oder einem gehaltenen Ton.

Problem

Wenn ein Anruf an den Hunt-Pilot getätigt wird und die erste Ankündigung von externen Anrufern nicht gehört wird (wird jedoch gehört, wenn der Hunt-Pilot von einem internen IP-Telefon aus angerufen wird), wird dies in der Regel dadurch verursacht, dass der Service Provider die Medien nicht durchbricht, bevor der Anruf verbunden wird.

Lösung

Um das Problem zu bestätigen, müssen Sie Folgendes überprüfen:

1. Sende Statusanzeige = 8 an den Anbieter.
2. Die erste Ankündigung wird gestreamt. Erfassen Sie eine Pulse Code Modulation (PCM)-Erfassung.

Um die Fortschrittsanzeige = 8 für den Anbieter zu überprüfen, aktivieren Sie das Debuggen von isdn q931 auf dem Gateway. Wenn Sie über ein ausgelastetes System verfügen, befolgen Sie die Best Practices zum Sammeln von Debugging, wie in diesem Dokument beschrieben: [Wie werden Debugger auf einem IOS-Router ordnungsgemäß und sicher erfasst?](#)

Die Statusanzeige sollte wie folgt angezeigt werden:

```
*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

```

Im obigen Beispiel sehen Sie, dass die erste Ankündigung für ungefähr fünf Sekunden abgespielt wird. Als Nächstes klingelt der Anruf auf dem Agententelefon (**WARNUNG**) und schließlich wird die **CONNECT**-Nachricht angezeigt, wenn der Agent den Anruf annimmt.

Um sicherzustellen, dass Sie die Ankündigung per Streaming übertragen, müssen Sie eine PCM-Aufzeichnung durchführen, die in folgenden Dokumenten dokumentiert ist: [Befehlsreferenz für Cisco IOS-, Telefon-, UCM- und CUC-Pakete sowie PCM-Erfassung](#). Erwägen Sie die Verwendung einer längeren Ankündigung, wenn Sie Schwierigkeiten haben, die pcm-Erfassung rechtzeitig zu erfassen.

Wenn beide erfolgreich verifiziert wurden, wird das Problem vom Service Provider verursacht und nicht durch das Durchschneiden der Medien, bevor der Anruf verbunden wird. Dieses Problem muss vom Service Provider behoben werden. Wenn eines der oben genannten Elemente fehlt, muss die Situation auf der Cisco Unified Communications Manager- oder Gateway-Seite genauer untersucht werden.

Weitere Argumente:

Cisco Bug ID [CSCuh15872](#) CUCM9 Native Call Queuing sollte Anruf bei Ankündigung verbinden

Cisco Bug ID [CSCug87543](#) CUCM Native Call Queuing funktioniert nicht, wenn der Einstieg H323 Fast Start ist.

Zugehörige Informationen

- [Anrufwarteschlange](#)
- [Befehlsreferenz für Cisco IOS-, Telefon-, UCM- und CUC-Pakete sowie PCM-Erfassung](#)
- [So erfassen Sie das Debuggen auf einem IOS-Router ordnungsgemäß und sicher](#)

- [Technischer Support und Dokumentation - Cisco Systems](#)