

CUCM ハントパイロットの最初のアナウンスが外部発信者に聞こえない

内容

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[背景説明](#)

[問題](#)

[解決方法](#)

[関連の警告](#)

[関連情報](#)

概要

このドキュメントでは、外部発信者が（コールキューイングを有効にできるようになった状態で、ハントパイロットにコールを発信した際に）Cisco Unified Communications Manager リリース 9.0(1) からの最初のアナウンスが聞こえない場合に、障害部分を特定する方法について説明します。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- コールキューイング機能
- メディアリソース

使用するコンポーネント

このドキュメントは、特定のハードウェアバージョンに限定されるものではありません。ソフトウェアについては、このドキュメントは、Cisco Unified Communications Manager リリース 9.0(1) 以上に当てはまります。

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期（デフォルト）設定の状態から起動しています。

。対象のネットワークが実稼働中である場合には、どのようなコマンドについても、その潜在的な影響について確実に理解しておく必要があります。

表記法

ドキュメント表記の詳細は、『シスコ テクニカル ティップスの表記法』を参照してください。

背景説明

Cisco Unified Communications Manager リリース 9.0(1) では、ハント メンバーが電話に出られるようになるまで発信者をキューに入れることができるように、ユーザにコール キューイングが提供されています。キューに入れられた発信者は、最初にグリーティング アナウンスを受信し、その後、保留中を示す音楽または音を受信します。

問題

ハント パイロットに電話がかけられた際に、外部発信者に最初のアナウンスが聞こえなかった（ただし、ハント パイロットへの電話が内部の IP フォンからかけた場合は、最初のアナウンスは聞こえる）場合、これは通常、電話がつながる前にメディアをカットスルーしないサービスプロバイダーが原因で発生します。

解決方法

この問題を裏づけるために、次のことを検証します。

1. プロGRESS インジケータの 8 をそのプロバイダーに送信していること。
2. 最初のアナウンスがストリーミングされていること。パルス符号変調 (PCM) キャプチャを取得します。

該当のプロバイダーに送信しているプロGRESS インジケータの 8 を検証するには、ゲートウェイ上で isdn q931 のデバッグを有効にします。ビジー状態のシステムがある場合、次のドキュメントで説明されている、デバッグ情報を収集するためのベスト プラクティスに従ってください：[「IOS ルータで適切かつ安全にデバッグ情報を収集する方法」](#)。

表示されるプロGRESS インジケータは、次のとおりです。

```
*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
```

上の例では、最初のアナウンスが約 5 秒間再生されていることがわかります。次に、エージェントの電話で呼び出し音が鳴り (ALERTING)、エージェントが電話に出ると CONNECT メッセージが表示されています。

アナウンスをストリーミングしていることを検証するには、次のドキュメントで説明されているように、PCM キャプチャを取得します：[「Cisco IOS、電話、UCM および CUC パケットと PCM のキャプチャのコマンドリファレンス」](#)。pcm capture の収集で問題に直面している場合は、より時間の長いアナウンスの使用を検討してください。

両方の項目が正しく検証された場合、この問題は、電話がつながる前にメディア カットスルーを実行しないサービスプロバイダーが原因で発生しています。この問題は、その該当のサービスプロバイダーが解決する必要があります。上記の 2 つの項目のいずれかが確認できない場合は、Cisco Unified Communications Manager またはゲートウェイ側で、状況をさらに詳しく調査する必要があります。

関連の警告

Cisco Bug ID [CSCuh15872 CUCM9 ネイティブのコール キューイングがアナウンス時に電話をつなく](#)

Cisco Bug ID [CSCug87543 CUCM ネイティブのコール キューイングが、入力が H323 Fast Start の場合に機能しない](#)

関連情報

- [Call Queuing](#)

- [Cisco IOS、電話、UCM および CUC パケットと PCM のキャプチャのコマンド リファレンス](#)
- [IOS ルーターで適切かつ安全にデバッグ情報を収集する方法](#)
- [テクニカル サポートとドキュメント – Cisco Systems](#)