

Aankondiging door CUCM Hunt Pilot niet gehoord door externe callers

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Conventies](#)

[Achtergrondinformatie](#)

[Probleem](#)

[Oplossing](#)

[Verwante waarschuwingen :](#)

[Gerelateerde informatie](#)

Inleiding

Dit document beschrijft hoe het foutieve gedeelte te identificeren wanneer externe bellers de aanvankelijke aankondiging niet horen (wanneer ze een jachtpiloot bellen met wachtrijen beschikbaar) van Cisco Unified Communications Manager release 9.0(1).

Voorwaarden

Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- Functie voor gesprekswachtrijen
- Mediabronnen

Gebruikte componenten

Dit document is niet beperkt tot specifieke hardwareversies. Voor software is het van toepassing op Cisco Unified Communications Manager release 9.0(1) en hoger.

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u de potentiële impact van elke opdracht begrijpen.

Conventies

Raadpleeg [Cisco Technical Tips Convention](#) voor informatie over documentconventies.

Achtergrondinformatie

Cisco Unified Communications Manager release 9.0(1) biedt een wachtrij voor oproepen aan gebruikers, zodat bellers in een wachtrij kunnen worden geplaatst totdat er leden van de jacht beschikbaar zijn om de oproepen te beantwoorden. De bezoekers in een rij ontvangen een eerste groetverklaring, gevolgd door muziek of een toon in de rij.

Probleem

Wanneer een oproep aan de jager wordt geplaatst, en de eerste aankondiging niet door externe opbellers wordt gehoord (maar het wordt gehoord wanneer het roepen van de jachtpiloot van een interne IP telefoon wordt geroepen), wordt dit normaal veroorzaakt door de dienstverlener die niet door de media snijdt alvorens de vraag wordt verbonden.

Oplossing

Om de kwestie te bevestigen, dient u te verifiëren:

1. Verstuur voortgangsindicator = 8 naar de leverancier.
2. De eerste aankondiging wordt gestroomd. Neem een PCM-opname (Pulse Code Modulation).

Om de voortgangsindicator = 8 aan de leverancier te verifiëren, stel ISDN q931 in op de gateway. Wanneer u een druk systeem hebt, volgt u de beste methoden om de apparaten te verzamelen zoals in dit document wordt beschreven: [Hoe u debugs op een IOS-router correct en veilig kunt verzamelen](#).

U ziet het voortgangsindicatielampje als volgt:

```
*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
```

In het voorbeeld hierboven, zie je dat de eerste aankondiging gedurende ongeveer vijf seconden wordt gespeeld. Daarna, de vraag gaat op de agententelefoon (**ALERTING**) en uiteindelijk ziet u het **CONNECT** bericht wanneer de agent de vraag beantwoordt.

Om te verifiëren dat u de aankondiging stroomt moet u een PCM-opname maken, gedocumenteerd in: [Cisco IOS, telefoon, UCM en CUC Packet, en PCM Captures Opdracht Referentie](#). Neem het gebruik van een langere aankondiging als je met problemen wordt geconfronteerd om de pcm-opname in de tijd te verzamelen.

Indien beide succesvol zijn geverifieerd, wordt het probleem veroorzaakt door de dienstverlener en niet door het snijden door de media voordat de oproep is verbonden. Dit probleem moet door de dienstverlener worden vastgesteld. Als een van de bovenstaande punten ontbreekt, moet de situatie grondiger worden onderzocht aan de kant van Cisco Unified Communications Manager of de poort.

Verwante waarschuwingen :

Cisco bug-ID [CSCUh15872](#) CUCM9 Native Call Queuing dient verbinding te maken met aankondiging

Cisco bug [CSCug87543](#) CUCM-[wachtrij](#) voor native oproepen werkt niet als Ingoers H323 Fast Start is

Gerelateerde informatie

- [Gesprekswachtrijen](#)
- [Referentie van Cisco IOS-, telefoon-, UCM- en CUC-pakketten en PCM-opnamen](#)
- [Hoe u punten op een IOS-router correct en veilig kunt verzamelen](#)

- [Technische ondersteuning en documentatie – Cisco Systems](#)