

Anúncio inicial do piloto de busca do CUCM não ouvido por chamadores externos

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Conventions](#)

[Informações de Apoio](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Avisos relacionados:](#)

[Informações Relacionadas](#)

Introduction

Este documento descreve como identificar a peça defeituosa quando chamadores externos não ouvem o anúncio inicial (quando chamam um piloto de busca com o enfileiramento de chamadas ativado) do Cisco Unified Communications Manager Release 9.0(1).

Prerequisites

Requirements

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- recurso Enfileiramento de chamadas
- Recursos de mídia

Componentes Utilizados

Este documento não está restrito a versões de hardware específicas. Para software, ele é aplicável ao Cisco Unified Communications Manager versão 9.0(1) e posterior.

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

Conventions

Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco para obter informações sobre convenções de documentos](#).

Informações de Apoio

O Cisco Unified Communications Manager Release 9.0(1) fornece enfileiramento de chamadas para os usuários, de modo que os chamadores possam ser mantidos em uma fila até que os membros de busca estejam disponíveis para atender as chamadas. Os chamadores em uma fila recebem um aviso inicial de saudação, seguido por música ou um tom em espera.

Problema

Quando uma chamada é feita para o piloto de busca, e o anúncio inicial não é ouvido por chamadores externos (mas é ouvido quando se chama o piloto de busca a partir de um telefone IP interno), isso geralmente é causado pelo provedor de serviços que não corta a mídia antes que a chamada seja conectada.

Solução

Para confirmar o problema, é necessário verificar:

1. Enviar indicador de progresso = 8 para o provedor.
2. O anúncio inicial está sendo transmitido. Faça uma captura de Pulse Code Modulation (PCM).

Para verificar o indicador de progresso = 8 para o provedor, ative a depuração isdn q931 no gateway. Quando você tiver um sistema ocupado, siga as melhores práticas para coletar as depurações conforme descrito neste documento: [Como coletar depurações de forma correta e segura em um roteador IOS](#).

Você deve ver o indicador de progresso da seguinte maneira:

```
*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
```

No exemplo acima, você vê que o anúncio inicial está sendo reproduzido por aproximadamente cinco segundos. Em seguida, a chamada toca no telefone do agente (**ALERTA**) e, por fim, você vê a mensagem **CONNECT** quando o agente atende a chamada.

Para verificar se você está transmitindo o anúncio, é necessário fazer uma captura PCM, documentada em: [O Cisco IOS, o telefone, o UCM e o pacote CUC e o PCM capturam a referência de comando](#). Considere o uso de um anúncio mais longo se você enfrentar desafios para coletar a captura de pcm a tempo.

Se ambos foram verificados com êxito, o problema é causado pelo provedor de serviços e não pelo corte da mídia antes da chamada ser conectada. Esse problema deve ser corrigido pelo provedor de serviços. Se algum dos itens acima estiver ausente, a situação deverá ser investigada mais detalhadamente no Cisco Unified Communications Manager ou no lado do gateway.

Avisos relacionados:

O bug da Cisco ID [CSCuh15872](#) CUCM9 Native Call Queuing deve conectar chamada no anúncio

O bug da Cisco ID [CSCug87543](#) CUCM Native Call Queuing não funciona se a entrada for H323 Fast Start

Informações Relacionadas

- [Enfileiramento de chamada](#)
- [Cisco IOS, telefone, UCM e pacote CUC e PCM capturam referência de comando](#)
- [Como coletar depurações de forma adequada e segura em um roteador IOS](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)