

外部呼叫者未听到CUCM寻线引导初始通告

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[背景信息](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[相关警告：](#)

[相关信息](#)

简介

本文档介绍当外部呼叫者未从Cisco Unified Communications Manager 9.0(1)版听到初始通知（当他们呼叫启用了呼叫队列的寻线引导时）时如何识别故障部件。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- 呼叫队列功能
- 介质资源

使用的组件

本文档不限于特定硬件版本。对于软件，它适用于Cisco Unified Communications Manager 9.0(1)及更高版本。

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

有关文档规则的信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

背景信息

思科统一通信管理器9.0(1)版为用户提供呼叫队列，以便呼叫者可以被保持在队列中，直到寻线成员可以应答呼叫。队列中的主叫方将收到初始问候通知，然后是音乐或保持音。

问题

当向寻线引导发出呼叫，而外部呼叫者未听到初始通知（但呼叫寻线引导时从内部IP电话呼叫听到）时，这通常是由服务提供商在呼叫连接之前不通过介质引起的。

解决方案

要确认问题，您需要验证：

1. 向提供商发送进度指示器= 8。
2. 初始公告正在流化。捕获脉冲码调制(PCM)。

要验证到提供商的进度指示器= 8，请在网关上启用isdn q931调试。当系统繁忙时，请遵循最佳实践收集调试，如本文档所述：[如何正确安全地收集IOS路由器上的调试](#)。

您应该看到进度指示器如下：

```
*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
```

在上例中，您看到初始通告的播放时间约为5秒。接下来，呼叫在座席电话(ALERTING)上振铃，最后在座席应答呼叫时您会看到CONNECT消息。

为了验证您正在流式传输通告，您必须捕获PCM，记录在：[Cisco IOS、电话、UCM和CUC数据包以及PCM捕获命令参考](#)。如果您面临及时收集pcm捕获的挑战，请考虑使用更长的公告。

如果两者均已成功验证，则问题由服务提供商引起，而不是在呼叫连接之前通过介质。此问题必须由服务提供商解决。如果缺少上述任一项，则必须在Cisco Unified Communications Manager或网关端更深入地调查情况。

相关警告：

Cisco Bug ID [CSCuh15872 CUCM9本地呼叫队列应在通告时连接呼叫](#)

如果入口为[H323快速启动](#)，则思科漏洞ID CSCug87543 CUCM本地呼叫队列不起作用

相关信息

- [呼叫排队](#)
- [Cisco IOS、电话、UCM和CUC数据包以及PCM捕获命令参考](#)
- [如何正确安全地收集IOS路由器上的调试](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)