

Annuncio iniziale progetto pilota di ricerca CUCM non ascoltato dai chiamanti esterni

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Convenzioni](#)

[Premesse](#)

[Problema](#)

[Soluzione](#)

[Avvertenze correlate:](#)

[Informazioni correlate](#)

Introduzione

Questo documento descrive come identificare la parte difettosa quando i chiamanti esterni non ascoltano l'annuncio iniziale (quando chiamano un pilota di risposta con la coda di chiamata abilitata disponibile) da Cisco Unified Communications Manager versione 9.0(1).

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Funzione di accodamento delle chiamate
- Risorse multimediali

Componenti usati

Il documento può essere consultato per tutte le versioni hardware. Per il software, è applicabile a Cisco Unified Communications Manager versione 9.0(1) e successive.

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Convenzioni

Per ulteriori informazioni sulle convenzioni usate, consultare il documento [Cisco sulle convenzioni nei suggerimenti tecnici](#).

Premesse

Cisco Unified Communications Manager release 9.0(1) fornisce la funzione di accodamento delle chiamate agli utenti in modo che i chiamanti possano essere tenuti in coda fino a quando i membri di risposta non sono disponibili per rispondere alle chiamate. I chiamanti in coda ricevono un messaggio di saluto iniziale, seguito da musica o un segnale di attesa.

Problema

Quando viene effettuata una chiamata al pilota di ricerca e l'annuncio iniziale non viene ascoltato dai chiamanti esterni (ma viene ascoltato quando viene chiamato il pilota di ricerca da un telefono IP interno), questo problema è in genere causato dal fatto che il provider di servizi non taglia il supporto prima che la chiamata sia connessa.

Soluzione

Per confermare il problema, è necessario verificare:

1. Invia indicatore di stato = 8 al provider.
2. È in corso lo streaming dell'annuncio iniziale. Acquisire un'acquisizione PCM (Pulse Code Modulation).

Per verificare l'indicatore di stato = 8 al provider, abilitare il comando `isdn q931 debug` sul gateway. Se il sistema è occupato, seguire le procedure consigliate per la raccolta dei debug descritte in questo documento: [Come raccogliere i debug in modo corretto e sicuro su un router IOS](#).

L'indicatore di avanzamento dovrebbe essere visualizzato come segue:

```
*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
```

Nell'esempio riportato sopra, l'annuncio iniziale viene riprodotto per circa cinque secondi. Quindi, la chiamata squilla sul telefono agente (**ALERTING**) e infine viene visualizzato il messaggio **CONNECT** quando l'agente risponde alla chiamata.

Per verificare che l'annuncio venga trasmesso in streaming, è necessario acquisire un file PCM, documentato in: [Guida di riferimento ai comandi di Cisco IOS, Phone, UCM e CUC Packet e PCM Capture](#). Valutare la possibilità di utilizzare un annuncio più lungo se si verificano problemi nella raccolta dell'acquisizione di pcm in tempo.

Se entrambi sono stati verificati correttamente, il problema è causato dal provider di servizi e non dal taglio del supporto prima della connessione della chiamata. Il problema deve essere risolto dal provider di servizi. Se uno degli elementi sopra riportati non è presente, la situazione deve essere esaminata più approfonditamente su Cisco Unified Communications Manager o sul lato gateway.

Avvertenze correlate:

ID bug Cisco [CSCuh15872](#) CUCM9 Native Call Queuing deve connettere la chiamata all'annuncio

ID bug Cisco [CSCug87543](#) CUCM Native Call Queuing non funziona se l'ingresso è impostato su H323 Fast Start

Informazioni correlate

- [Accodamento chiamate](#)
- [Guida di riferimento ai comandi di Cisco IOS, Phone, UCM e CUC Packet e PCM Capture](#)
- [Come raccogliere i debug in modo corretto e sicuro su un router IOS](#)
- [Documentazione e supporto tecnico – Cisco Systems](#)