

CUCM 헌트 파일럿 초기 알림이 외부 발신자가 수신하지 않음

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[표기 규칙](#)

[배경 정보](#)

[문제](#)

[솔루션](#)

[관련 주의 사항:](#)

[관련 정보](#)

소개

이 문서에서는 외부 발신자가 Cisco Unified Communications Manager 릴리스 9.0(1)에서 초기 알림을 받지 못할 때(통화 대기 기능이 활성화된 헌트 파일럿을 호출할 때) 결함 부품을 식별하는 방법에 대해 설명합니다.

사전 요구 사항

요구 사항

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

- 통화 대기 기능
- 미디어 리소스

사용되는 구성 요소

이 문서는 특정 하드웨어 버전으로 제한되지 않습니다. 소프트웨어의 경우 Cisco Unified Communications Manager 릴리스 9.0(1) 이상에 적용됩니다.

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우, 모든 명령어의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

표기 규칙

문서 규칙에 대한 자세한 내용은 [Cisco 기술 팁 규칙](#)을 참조하십시오.

배경 정보

Cisco Unified Communications Manager 릴리스 9.0(1)은 통화 대기 사용자에게 제공하므로 헛트 구성원이 통화 응답할 때까지 발신자를 대기열에서 대기시킬 수 있습니다. 대기열의 발신자는 첫 인사말 공지를 받고 그 뒤에 음악 또는 대기 신호음이 옵니다.

문제

헛트 파일럿에 전화를 걸었지만 외부 발신자가 초기 알림을 수신하지 못하는 경우(그러나 헛트 파일럿을 내부 IP 전화기에서 호출할 때 들림), 이는 일반적으로 통신 사업자가 통화를 연결하기 전에 미디어를 차단하지 않기 때문에 발생합니다.

솔루션

문제를 확인하려면 다음을 확인해야 합니다.

1. 공급자에게 진행률 표시기 8을 보냅니다.
2. 첫 번째 공지가 스트리밍되고 있습니다. PCM(Pulse Code Modulation) 캡처를 수행합니다.

공급자에 대한 진행률 표시기 = 8을 확인하려면 게이트웨이에서 isdn q931 디버그를 활성화합니다. 사용 중인 시스템이 있는 경우 이 문서에 설명된 대로 모범 사례를 따라 디버그를 수집합니다. [IOS 라우터에서 디버그를 올바르게 안전하게 수집하는 방법](#).

다음과 같이 진행 표시기가 표시됩니다.

```
*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
```

위의 예에서 초기 알림이 약 5초 동안 재생되는 것을 확인할 수 있습니다. 그런 다음 상담원 전화(경고)에서 통화가 올리고, 상담원이 통화에 응답할 때 **CONNECT** 메시지가 표시됩니다.

공지를 스트리밍하고 있는지 확인하려면 다음에 설명된 PCM 캡처를 수행해야 합니다. [Cisco IOS, Phone, UCM 및 CUC 패킷, PCM 캡처 명령 참조](#). 제때 캡처를 수집하기 위해 문제가 발생할 경우 더 긴 발표를 사용하십시오.

두 가지 모두 성공적으로 확인되면 서비스 공급자가 문제를 일으키며 통화가 연결되기 전에 미디어를 잘라서는 문제가 발생하지 않습니다. 서비스 공급자가 이 문제를 해결해야 합니다. 위의 항목 중 하나가 누락된 경우 Cisco Unified Communications Manager 또는 게이트웨이 측에서 상황을 자세히 조사해야 합니다.

관련 주의 사항:

Cisco 버그 ID [CSCuh15872](#) CUCM9 기본 통화 큐잉이 알림에 전화를 연결해야 합니다.

Cisco 버그 ID [CSCug87543](#) CUCM Native Call Queuing Does Not Work if Ingress is H323 Fast Start

관련 정보

- [통화 대기](#)
- [Cisco IOS, Phone, UCM 및 CUC 패킷, PCM 캡처 명령 참조](#)
- [IOS 라우터에서 디버깅을 올바르게 안전하게 수집하는 방법](#)
- [기술 지원 및 문서 - Cisco Systems](#)