

外部呼叫者未聽到CUCM尋線引導初始通知

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[慣例](#)

[背景資訊](#)

[問題](#)

[解決方案](#)

[相關警告：](#)

[相關資訊](#)

簡介

本文描述當外部呼叫者未聽到思科統一通訊管理器9.0(1)版中的初始通知 (當他們呼叫啟用了呼叫排隊功能的尋線引導時) 時，如何識別故障部件。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- 呼叫隊列功能
- 媒體資源

採用元件

本檔案所述內容不限於特定硬體版本。對於軟體，它適用於Cisco Unified Communications Manager 9.0(1)版及更高版本。

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除 (預設) 的組態來啟動。如果您的網路正在作用，請確保您已瞭解任何指令可能造成的影響。

慣例

如需檔案慣例的相關資訊，請參閱[思科技術提示慣例](#)。

背景資訊

Cisco Unified Communications Manager 9.0(1)版為使用者提供呼叫排隊，以便呼叫方可以保持在隊列中，直到尋線成員可以應答呼叫。隊列中的呼叫方會收到初始問候語通知，後跟音樂或保留音。

問題

當呼叫到尋線引導時，外部呼叫者聽不到初始通知（但是在從內部IP電話呼叫尋線引導時聽到該通知），這通常是因為服務提供商在呼叫連線之前沒有切斷介質。

解決方案

若要確認問題，您需要驗證：

1. 向提供程式傳送進度指示器= 8。
2. 最初的宣佈正在流式傳輸。進行脈衝編碼調制(PCM)捕獲。

為了驗證提供商的進度指示器= 8，請在網關上啟用isdn q931調試。系統繁忙時，請按照本文所述的最佳做法收集調試：[如何正確且安全地收集IOS路由器上的調試](#)。

您應該看到如下所示的進度指示器：

```
*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
```

在上方示例中，您看到初始通知播放了大約五秒。接下來，呼叫在座席電話(警報)上振鈴，最後，當座席應答呼叫時，您會看到CONNECT消息。

為了驗證是否正在對公告進行流式處理，您必須獲取PCM捕獲，記錄在：[Cisco IOS、電話、UCM和CUC資料包以及PCM捕獲命令參考](#)。如果您在及時收集pcm捕獲時遇到困難，請考慮使用更長的通告。

如果兩者都驗證成功，則問題是由服務提供商引起的，而不是在連線呼叫之前切斷介質。此問題必須由服務提供商修復。如果缺少上述任何一項，則必須在Cisco Unified Communications Manager或網關端更深入地調查此情況。

相關警告：

思科錯誤ID [CSCuh15872](#) CUCM9本機呼叫隊列應連線通知呼叫

如果入口是H323 Fast Start，則思科漏洞ID [CSCug87543](#) CUCM本機呼叫隊列無法正常工作

相關資訊

- [呼叫佇列](#)
- [Cisco IOS、電話、UCM和CUC資料包以及PCM捕獲命令參考](#)
- [如何正確且安全地收集IOS路由器上的調試](#)
- [技術支援與文件 - Cisco Systems](#)