

Fehlerbehebung bei Problemen mit der UCCX Finesse Barge-In-Funktion

Inhalt

[Einführung](#)

[Hintergrundinformationen](#)

[Probleme](#)

[Fehler - Anruf konnte nicht abgeschlossen werden](#)

[Supervisor hört Besetzt-Signal nach Aufschaltung](#)

[Lösungen](#)

[Fehler - Anruf konnte nicht abgeschlossen werden](#)

[Supervisor hört Besetzt-Signal nach Aufschaltung](#)

Einführung

In diesem Dokument wird beschrieben, wie Sie Probleme beheben können, die aufgrund bestimmter Konfigurationseinstellungen im Cisco Unified Communications Manager (CUCM) in der Cisco Unified Contact Center Express (UCCX)-Finesse auftreten.

Hintergrundinformationen

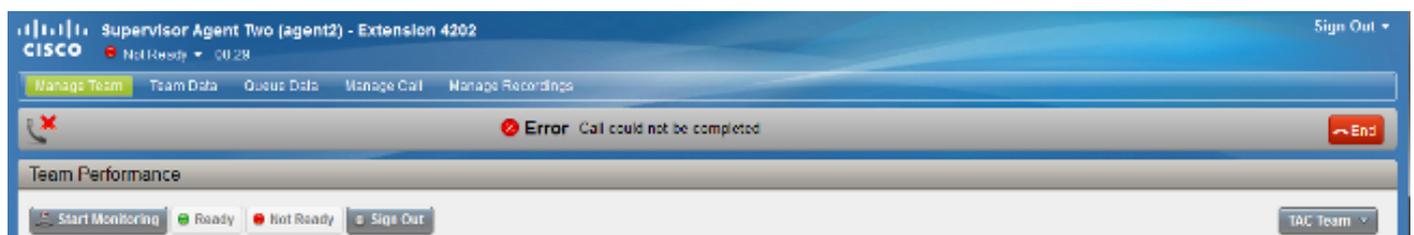
Die *Aufschalten*-Funktion für UCCX Finesse Supervisor wird aufgerufen, wenn der Supervisor einen Agentenanruf überwacht und dann auf die **Aufschalten**-Schaltfläche klickt, um dem Anruf beizutreten, der eine Konferenz einrichtet. Bestimmte Konfigurationen auf dem CUCM können zu Ausfällen des Barge-In-Betriebs führen.

Probleme

In diesem Abschnitt werden zwei der häufigsten Probleme bei der Verwendung der Barge-in-Funktion beschrieben.

Fehler - Anruf konnte nicht abgeschlossen werden

Wenn ein Supervisor auf **Aufschalten** klickt, wird die Supervisor Finesse-Sitzung um einige Sekunden verzögert, gefolgt von der folgenden Fehlermeldung:



Nachdem der Fehler angezeigt wurde, wird der konsultierte Teil des Aufschalten-Vorgangs

möglicherweise weiterhin als normaler eingehender Anruf angezeigt, der nicht automatisch beantwortet wird. Die Fehlermeldung wird jedoch nicht vom Supervisor-Desktop gelöscht.

Supervisor hört Besetzt-Signal nach Aufschaltung

Wenn ein Supervisor auf **Aufschalten klickt**, wird ein Konferenzgespräch vom Agententelefon empfangen und automatisch beantwortet, aber der Supervisor hört nur ein Besetztsymbol. Die Unterhaltung mit Agenten und Anrufern wird ohne den Supervisor ununterbrochen fortgesetzt. Der ausgefallene Anrufabschnitt kann nicht über Finesse verworfen werden und muss über das Supervisor-Telefon verworfen werden. Die Überwachungssitzung muss vom Supervisor neu gestartet werden.

Lösungen

Dieser Abschnitt enthält Lösungen für die im vorherigen Abschnitt beschriebenen Probleme.

Fehler - Anruf konnte nicht abgeschlossen werden

Dieses Problem tritt häufig auf, wenn das Agent-Gerät im Wählplan für die Supervisor Directory Number (DN), die eine Konferenz für den Anruf anstrebt, nicht sofort eine Übereinstimmung findet. Wenn beispielsweise die Supervisor-DN 4202 ist und längere potenzielle Übereinstimmungen in Partitionen vorhanden sind, die die Agenten-DN-Suche durchführt (z. B. 42022 oder 4202X), versucht das Agent-Telefon nicht, eine Verbindung zum Supervisor-Telefon herzustellen, bis die Interdigit-Zeitüberschreitung abläuft. Zu diesem Zeitpunkt meldet der Supervisor von Finesse wegen der verlängerten Wartezeit für den Anruf vom Agententelefon ein Timeout und zeigt den Fehler an: **Der Anruf konnte nicht abgeschlossen werden**.

Um dieses Problem zu beheben, stellen Sie sicher, dass die Supervisor-DNs eine eindeutige Übereinstimmung auslösen, wenn die letzte Ziffer der Supervisor-DN in das Agententelefon eingegeben wird.

Supervisor hört Besetzt-Signal nach Aufschaltung

Dieses Problem kann auftreten, wenn das Telefon aufgrund fehlender Medienressourcen nicht in der Lage ist, die Einwahlkonferenz einzurichten, wenn das Supervisor-Telefon die Aufzeichnung aktiviert hat. Das liegt daran, dass das Supervisor-Telefon den Überwachungsstream in G.711 an einen Aufzeichnungsserver (z. B. MediaSense) senden könnte, während die Aufschalten-Funktion versucht, G.722 zu verwenden. Die Cisco CallManager (CCM)-Protokolle zeigen eine Funktionsinkongruenz an, die anzeigt, dass ein Transcoder erforderlich ist:

```
75376355.009 |10:11:28.461 |AppInfo |DET-MediaManager-(994)::preCheckCapabilities,  
caps mismatch! Xcoder Req'd. kbps(64), filtered A[capCount=1 (Cap,ptime)= (6,20)],  
B[capCount=2 (Cap,ptime)= (4,80) (2,80)] allowMTP=0 numXcoderRequired=1 xcodingSide=1
```

Wenn kein Transcoder verfügbar ist, kann ein Dienstparameter die Notwendigkeit eines Transcoders vermeiden. Navigieren Sie auf der CCM-Verwaltungsseite zu **System > Service Parameters (System > Dienstparameter)**. Wählen Sie einen CUCM-Knoten und den Call Manager-Dienst aus, und führen Sie einen Bildlauf nach unten zu **Clusterweiten Parametern** (System - Lokalisierung und Region) durch. Wählen Sie **Enabled (Aktiviert)** für alle Geräte außer für Geräte mit **aktivierter Aufzeichnungsfunktion** für die Einstellung *G.722 Codec Enabled (Codec aktiviert)* aus:

 Save
  Set to Default
  Advanced

Clusterwide Parameters (System - SDL)		
SDL Listening Port Number *	<input type="text" value="8002"/>	8002
SDL Max Router Latency ×	<input type="text" value="20"/>	20
Suppress Debug Info for Router Death †	<input type="text" value="0"/>	0
Asynchronous SDL Logging Enabled ×	<input type="checkbox" value="False"/>	False
Clusterwide Parameters (System - Location and Region)		
Enforce Millisecond Packet Size †	<input type="checkbox" value="True"/>	True
Locations Trace Details Enabled †	<input type="checkbox" value="False"/>	False
Preferred G.711 Millisecond Packet Size ×	<input type="text" value="20"/>	20
Preferred G.722 Millisecond Packet Size ×	<input type="text" value="20"/>	20
Preferred G.722.1 Millisecond Packet Size ×	<input type="text" value="30"/>	30
Preferred G.729 Millisecond Packet Size ×	<input type="text" value="20"/>	20
Always Use Preferred G.729 Packet Size For SIP Trunk Answers ×	<input type="checkbox" value="False"/>	False
Preferred GSM EFR Bytes Packet Size †	<input type="text" value="31"/>	31
G.711 A-law Codec Enabled †	<input type="checkbox" value="Enabled for All Devices"/>	Enabled for All Devices
G.711 mu-law Codec Enabled ×	<input type="checkbox" value="Enabled for All Devices"/>	Enabled for All Devices
G.722 Codec Enabled †	<input type="checkbox" value="Enabled for All Devices Except Recording-Enabled Dev"/>	Enabled for All Devices
ILBC Codec Enabled †	<input type="checkbox" value="Enabled for All Devices"/>	Enabled for All Devices
ISAC Codec Enabled †	<input type="checkbox" value="Enabled for All Devices"/>	Enabled for All Devices