

Solución de problemas de la función de intrusión de UCCX Finesse

Contenido

[Introducción](#)

[Antecedentes](#)

[Problemas](#)

[Error: La llamada no se ha podido completar](#)

[El supervisor escucha la señal de ocupado después de la operación de intrusión](#)

[Soluciones](#)

[Error: La llamada no se ha podido completar](#)

[El supervisor escucha la señal de ocupado después de la operación de intrusión](#)

Introducción

Este documento describe cómo resolver problemas que se encuentran con la función de irrupción en Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) Finesse debido a ciertos ajustes de configuración en Cisco Unified Communications Manager (CUCM).

Antecedentes

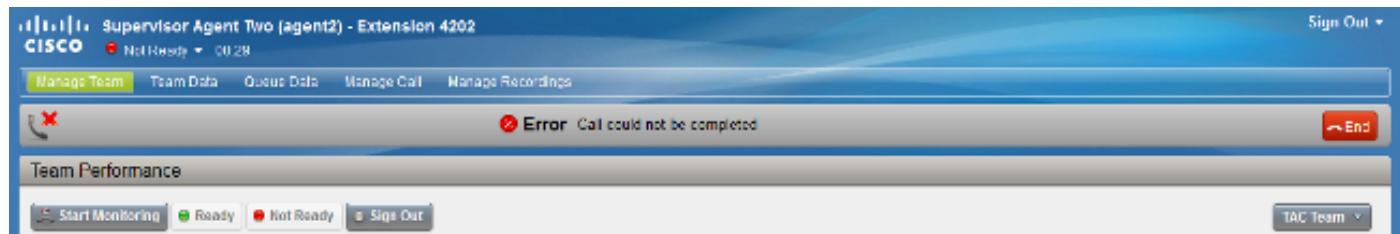
La función de *irrupción* del supervisor de UCCX Finesse se invoca cuando el supervisor supervisa una llamada de agente y, a continuación, hace clic en el **botón de irrupción** para unirse a la llamada, que establece una conferencia. Ciertas configuraciones de CUCM pueden provocar fallos en la operación de intrusión.

Problemas

En esta sección se describen dos de los problemas más comunes que se han encontrado con respecto al uso de la función de intrusión.

Error - No Se Ha Podido Completar La Llamada

Cuando un supervisor hace clic en **irrupción**, se produce un retraso de varios segundos en la sesión Finesse del supervisor, seguido de este mensaje de error:



Después de que aparezca el error, el tramo de consulta de la operación de irrupción puede

aparecer como una llamada entrante regular que no se contesta automáticamente. Sin embargo, el mensaje de error no se borra del escritorio del supervisor.

El supervisor escucha la señal de ocupado después de la operación de intrusión

Cuando un supervisor hace clic en **entrar**, se recibe una llamada de conferencia desde el teléfono del agente y se responde automáticamente, pero sólo el supervisor oye una señal de ocupado. La conversación entre el agente y la persona que llama continúa sin interrupciones sin el supervisor. El tramo de llamada fallido no se puede descartar a través de Finesse y debe eliminarse a través del teléfono supervisor. El supervisor debe reiniciar la sesión de supervisión.

Soluciones

Esta sección proporciona soluciones para los problemas que se describen en la sección anterior.

Error - No Se Ha Podido Completar La Llamada

Este problema suele surgir cuando el dispositivo agente no puede encontrar inmediatamente una única coincidencia en el plan de marcación del número de directorio (DN) del supervisor que intenta establecer una conferencia en la llamada. Por ejemplo, si el DN del supervisor es 4202 y existen coincidencias potenciales más largas en las particiones que busca el DN del agente (como 42022 o 4202X), el teléfono del agente no intenta conectarse al teléfono del supervisor hasta que caduque el tiempo de espera entre dígitos. Para ese momento, el supervisor Finesse agota el tiempo de espera debido al tiempo de espera prolongado de la llamada del teléfono del agente y muestra el mensaje **Error - No se pudo completar la llamada**.

Para resolver este problema, asegúrese de que los DN del supervisor activan una coincidencia única cuando el último dígito del DN del supervisor se ingresa en el teléfono del agente.

El supervisor escucha la señal de ocupado después de la operación de intrusión

Este problema puede surgir cuando el teléfono no puede configurar la conferencia de irrupción debido a la falta de recursos multimedia cuando el teléfono supervisor ha activado la grabación. Esto se debe a que el teléfono supervisor puede enviar la secuencia de supervisión en G.711 a un servidor de grabación (como MediaSense), mientras que la función de intrusión intenta utilizar G.722. Los registros de Cisco CallManager (CCM) muestran una discordancia de capacidades, lo que indica que se requiere un transcodificador:

```
75376355.009 |10:11:28.461 |AppInfo |DET-MediaManager-(994)::preCheckCapabilities,  
caps mismatch! Xcoder Reqd. 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
```

Si un transcodificador no está disponible, un parámetro de servicio puede evitar la necesidad de uno. En la página CCM Administration (Administración de CCM), vaya a **System > Service Parameters**. Elija un nodo CUCM y el servicio Call Manager y, a continuación, desplácese hacia abajo hasta **Clusterwide Parameters** (System - Localization and Region). Elija **Enabled for All Devices Excepto Recording-Enabled Devices** para el parámetro **G.722 Codec Enabled**:

Save  

Clusterwide Parameters (System - SDL)			
SDL Listening Port Number *	8002	8002	
SDL Max Router Latency *	20	20	
Suppress Debug Info for Router Death *	0	0	
Asynchronous SDL Logging Enabled *	False	False	

Clusterwide Parameters (System - Location and Region)			
Enforce Millisecond Packet Size *	True	True	
Locations Trace Details Enabled *	False	False	
Preferred G.711 Millisecond Packet Size *	20	20	
Preferred G.722 Millisecond Packet Size *	20	20	
Preferred G.723.1 Millisecond Packet Size *	30	30	
Preferred G.729 Millisecond Packet Size *	20	20	
Always Use Preferred G.729 Packet Size For SIP Trunk Answers *	False	False	
Preferred GSM EFR Bytes Packet Size *	31	31	
G.711 A-law Codec Enabled *	Enabled for All Devices	Enabled for All Devices	
G.711 mu-law Codec Enabled *	Enabled for All Devices	Enabled for All Devices	
G.722 Codec Enabled *	Enabled for All Devices Except Recording-Enabled Dev	Enabled for All Devices	
ILBC Codec Enabled *	Enabled for All Devices	Enabled for All Devices	
iSAC Codec Enabled *	Enabled for All Devices	Enabled for All Devices	