

# Problemas de la característica de la entrada abrupta de la delicadeza del Troubleshooting UCCX



ID del Documento: 118968

Actualizado: Mayo 21, 2015

Contribuido por la asta de Brendan, ingeniero de Cisco TAC.



[Descarga PDF](#)



[Imprimir](#)

[Comentarios](#)

## Productos Relacionados

- [Delicadeza de Cisco](#)
- [Cisco Unified Contact Center Express](#)

## Contenido

[Introducción](#)

[Antecedentes](#)

[Problemas](#)

[Error – La llamada no podía ser completada](#)

[El supervisor oye la señal de ocupado después de la operación de la gabarra](#)

[Soluciones](#)

[Error – La llamada no podía ser completada](#)

[El supervisor oye la señal de ocupado después de la operación de la gabarra](#)

[Discusiones relacionadas de la comunidad del soporte de Cisco](#)

## Introducción

Este documento describe cómo resolver problemas los problemas que se encuentran con la característica de la entrada abrupta en la delicadeza del Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) debido a ciertos ajustes de la configuración en el administrador de las Comunicaciones unificadas de Cisco (CUCM).

## Antecedentes

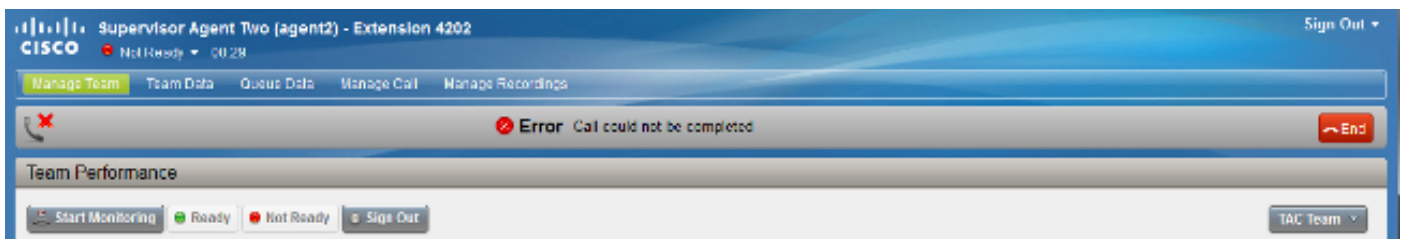
La característica de la *entrada abrupta* del supervisor de la delicadeza UCCX se invoca cuando el supervisor monitorea una llamada del agente, y después hace clic el botón de la **entrada abrupta** para ser unida a en la llamada, que establece una conferencia. Ciertas configuraciones en el CUCM pueden llevar a los errores en la operación de la entrada abrupta.

## Problemas

Esta sección describe dos de la mayoría de los problemas frecuentes que se encuentran con respecto al uso de la característica de la entrada abrupta.

### Error – La llamada no podía ser completada

Cuando un supervisor hace clic la **entrada abrupta**, hay un retardo de varios segundos en la sesión de la delicadeza del supervisor, seguido por este mensaje de error:



Después de que aparezca el error, la pierna de la consulta de la operación de la entrada abrupta pudo todavía aparecer como llamada entrante regular que no se contesta automáticamente. Sin embargo, el mensaje de error hace no claro del Supervisor de escritorio.

### El supervisor oye la señal de ocupado después de la operación de la gabarra

Cuando un supervisor hace clic la **entrada abrupta**, una llamada en conferencia se recibe del teléfono del agente y se contesta automáticamente, pero solamente una señal de ocupado es oída por el supervisor. La conversación del agente y del llamador continúa ininterrumpido sin el supervisor. La pierna de la llamada fallida no se puede caer vía la delicadeza y se debe caer vía el teléfono del supervisor. La sesión de la supervisión se debe recomenzar por el supervisor.

## Soluciones

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

### Error – La llamada no podía ser completada

Este problema se presenta a menudo cuando el dispositivo del agente no puede inmediatamente encontrar una sola coincidencia en el Plan de marcado para el número de directorio del

supervisor (DN) esa las tentativas a la conferencia en la llamada. Por ejemplo, si el supervisor DN es 4202, y coincidencias potenciales más largas existe en las divisiones que el agente DN busca (por ejemplo 42022 o 4202X), el agente que el teléfono no intenta conectar con el teléfono del supervisor hasta que expire el time-out del interdigit. Para entonces, los time-out del supervisor de la delicadeza debido al tiempo de espera extendido para la llamada del agente llaman por teléfono y visualizan al **error – la llamada no podría ser mensaje completado**.

Para resolver este problema, asegúrese de que el supervisor DN acciona un emparejamiento único cuando el último pasado del supervisor DN se ingresa en el teléfono del agente.

## El supervisor oye la señal de ocupado después de la operación de la gabarra

Este problema puede presentarse cuando el teléfono no puede configurar la conferencia de la entrada abrupta debido a una falta de recursos del medio cuando el teléfono del supervisor tiene grabación habilitada. Esto es porque el teléfono del supervisor pudo enviar la secuencia de la supervisión en G.711 a un servidor de la grabación (tal como MediaSense), mientras que la característica de la entrada abrupta intenta utilizar G.722. Los registros del Cisco CallManager (CCM) muestran una discordancia de las capacidades, que indica que un transcoder está requerido:

```
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 transcoder no está disponible, un parámetro de servicio puede evitar la necesidad de una. De la página de la administración del CCM, navegue al **sistema > a los parámetros de servicio**. Elija un nodo CUCM y el servicio del administrador de llamada, y después navegue hacia abajo a los **parámetros Clusterwide** (sistema - localización y región). Elija **habilitado para todos los dispositivos excepto los dispositivos Grabación-habilitados** para la configuración *habilitada codificador-decodificador de G.722*:

Service Parameter Configuration Related Links: [Para](#)

Save Set to Default Advanced

**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.722.1 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
<b>G.722 Codec Enabled *</b>	<b>Enabled for All Devices Except Recording-Enabled Dev</b>	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

¿Era este documento útil? [Sí ningún](#)

Gracias por su feedback.

[Abra un caso de soporte](#) (requiere un [contrato de servicios con Cisco](#).)

## Discusiones relacionadas de la comunidad del soporte de Cisco

[La comunidad del soporte de Cisco](#) es un foro para que usted haga y conteste a las preguntas, las sugerencias de la parte, y colabora con sus pares.

Refiera a los [convenios de los consejos técnicos de Cisco](#) para la información sobre los convenios usados en este documento.

Actualizado: Mayo 21, 2015

ID del Documento: 118968