

Contenido

[Introducción](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

Introducción

Este documento describe cómo dirigir las situaciones donde no está capaz el supervisor a la entrada abrupta o interceptar la llamada del agente.

Problema

A veces, cuando el supervisor hace clic los botones de la **entrada abrupta** o de la **interceptación**, nada sucede. Esto ocurre porque la extensión del agente hace una petición de llamada en conferencia a la extensión del supervisor con los procesos del servidor de la integración de telefonía de /Computer del servidor del objeto de la integración de computadora y telefonía del Intelligent Contact Manager (ICM) cuando el supervisor inicia la entrada abrupta. Sin embargo, el Peripheral Interface Manager del Cisco CallManager (PIM) genera un “nuevo pedido de llamada” basado en corresponder con del Plan de número marcado (DNP). Este comportamiento hace al router ICM negar la llamada con la razón el "1011."

Solución

El problema ocurre con las versiones de ICM que tienen DNP configurado. Para solucionar este problema, quite la configuración DNP que hace juego las extensiones del supervisor.