

El supervisor no puede Gabarra-en/interceptación la llamada del agente debido a los síntomas que corresponden con DNP

Contenido

[Introducción](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

Introducción

Este documento describe cómo dirigir las situaciones gabarra-en donde no está capaz el supervisor o interceptar la llamada del agente.

Problema

A veces, cuando el supervisor hace clic Gabarra-en o los botones 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 telefonía del ordenador del encargado de contacto inteligente (ICM) cuando el supervisor inicia gabarra-en. Sin embargo, el encargado de la interfaz periférica de Cisco CallManager (PIM) genera una "nueva petición de llamada" basada en corresponder con del Plan de número marcado (DNP). Este comportamiento hace al router ICM negar la llamada con la razón el "1011."

```
19:06:37:604 PG1A-pim1 Trace: CSTA ROUTE REQUEST,
TelephonyDriver::
RequestPostRoute: by PIM for the DNP SENT TO OPC
    CallID          = 2130706591
    DeviceID = 3673  DeviceType = Static

    RoutingCrossRefID = 65693
    CurrentRoute      = ???
    CallingDevice     = 3673
    RequestType       = 51
    AG                 =
    CustomerID        = -1
    PreferredASTID    = -1

19:06:37:606 PG1A-pim1 Trace: ProcessCSTARouteEnd:
crossRefID=65693  ERROR-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.