

Dépannez la finesse UCCX Insertion-dans des questions de caractéristique

TAC

ID de document : 118968

Mis à jour : Mai 21, 2015

Contribué par la jambe de Brendan, ingénieur TAC Cisco.



[PDF de téléchargement](#)



[Copie](#)

[Commentaires](#)

[Produits connexes](#)

- [Cisco Finesse](#)
- [Cisco Unified Contact Center Express](#)

Contenu

[Introduction](#)

[Informations générales](#)

[Problèmes](#)

[Erreur – L'appel n'a pas pu être terminé](#)

[Le superviseur entend le signal d'occupation après exécution d'insertion](#)

[Solutions](#)

[Erreur – L'appel n'a pas pu être terminé](#)

[Le superviseur entend le signal d'occupation après exécution d'insertion](#)

[Cisco relatif prennent en charge des discussions de la Communauté](#)

Introduction

Ce document décrit comment dépanner les problèmes qui sont produits avec insertion-dans la caractéristique dans la finesse du Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) due à certains paramètres de configuration sur Cisco Unified Communications Manager (CUCM).

[Informations générales](#)

Le superviseur de finesse UCCX insertion-*dans la* caractéristique est appelé quand le superviseur

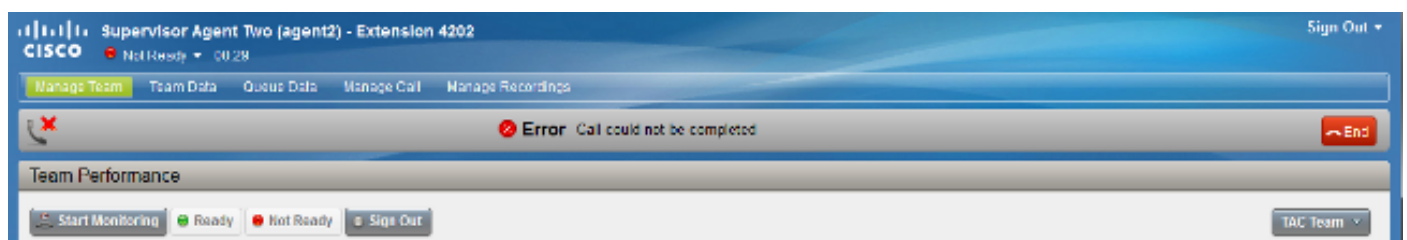
surveille un appel de l'agent, et puis clique sur insertion-**dans le** bouton afin de pour être joint dans l'appel, qui établit une conférence. Certaines configurations sur le CUCM peuvent mener aux pannes dans insertion-dans l'exécution.

Problèmes

Cette section décrit deux des la plupart des problèmes courants qui sont produits en vue de l'utilisation du insertion-dans la caractéristique.

Erreur – L'appel n'a pas pu être terminé

Quand un superviseur clique sur insertion-**dans**, il y a un retard de plusieurs secondes sur la session de finesse de superviseur, suivi de ce message d'erreur :



Après que l'erreur apparaisse, le tronçon de consultation du insertion-dans l'exécution pourrait encore apparaître comme appel d'arrivée régulier qui n'est pas automatiquement répondu. Cependant, le message d'erreur fait pas clair de l'appareil de bureau de superviseur.

Le superviseur entend le signal d'occupation après exécution d'insertion

Quand un superviseur clique sur insertion-**dans**, une conférence téléphonique est reçue du téléphone d'agent et est automatiquement répondue, mais seulement un signal d'occupation est entendu par le superviseur. La conversation d'agent et d'appelant continue ininterrompu sans superviseur. Le tronçon d'appel défaillant ne peut pas être abandonné par l'intermédiaire de la finesse et doit être abandonné par l'intermédiaire du téléphone de superviseur. La session de surveillance doit être redémarrée par le superviseur.

Solutions

Cette section fournit des solutions pour les problèmes qui sont décrits dans la section précédente.

Erreur – L'appel n'a pas pu être terminé

Ce problème surgit souvent quand le périphérique d'agent ne peut pas immédiatement trouver une correspondance simple dans le Plan de composition pour le nombre de répertoire de superviseur (DN) ce des tentatives à la conférence dans l'appel. Par exemple, si le DN de superviseur est 4202, et de plus longues correspondances potentielles existez dans des partitions que les recherches de DN d'agent (telles que 42022 ou 4202X), le téléphone d'agent ne tente pas

de connecter au téléphone de superviseur jusqu'à ce que la minuterie d'interdigit expire. À ce moment-là, les minuteries de superviseur de finesse dues au temps d'attente étendu pour l'appel du téléphone d'agent et affiche l'erreur – l'appel ne pourrait pas être message terminé.

Afin de résoudre ce problème, assurez-vous que les dn de superviseur déclenchent une seule correspondance quand le dernier chiffre du DN de superviseur est écrit dans le téléphone d'agent.

Le superviseur entend le signal d'occupation après exécution d'insertion

Ce problème peut surgir quand le téléphone ne peut pas installer insertion-dans la conférence en raison d'un manque de ressources en medias quand le téléphone de superviseur a l'enregistrement activé. C'est parce que le téléphone de superviseur pourrait envoyer le flot de surveillance dedans G.711 à un serveur d'enregistrement (tel que MediaSense), tandis qu'insertion-dans des tentatives de caractéristique de utiliser G.722. Les logs de Cisco CallManager (CCM) affichent une non-concordance de capacités, qui indique qu'un transcoding est exigé :

```
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
```

Si un transcoding n'est pas disponible, un paramètre de service peut éviter le besoin d'un. De la page de la gestion CCM, naviguez vers le **système > les paramètres de service**. Choisissez un noeud CUCM et le service de gestionnaire d'appel, et puis les faites descendre l'écran aux **paramètres de Clusterwide** (système - localisation et région). Choisissez **activé pour tous les périphériques excepté les périphériques Enregistrement-activés pour G.722 les codecs ont activé la configuration** :

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 G.711 mu-law Codec Enabled *	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

Ce document était-il utile ? [Oui](#) [aucun](#)

Merci de votre feedback.

[Ouvrez une valise de support](#) (exige un [contrat de service Cisco](#).)

Cisco relatif prennent en charge des discussions de la Communauté

[Cisco prennent en charge la Communauté](#) est un forum pour que vous posiez et pour répondez à des questions, des suggestions de partage, et collabore avec vos pairs.

Référez-vous au [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#) pour les informations sur des conventions utilisées dans ce document.

Mis à jour : Mai 21, 2015

ID de document : 118968