

Le superviseur ne peut pas Insertion-dans/interception l'appel de l'agent dû aux symptômes assortis DNP

Contenu

[Introduction](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

Introduction

Ce document décrit comment adresser des situations insertion-dans où le superviseur ne peut pas ou intercepter l'appel de l'agent.

Problème

Parfois, quand le superviseur clique sur Insertion-**dans** ou des boutons d'**interception**, rien ne se produit. Ceci se produit parce que le poste de l'agent fait une demande de conférence téléphonique à l'extension de superviseur par les processus de serveur intelligents d'intégration de téléphonie de /Computer de serveur d'objet de couplage de la téléphonie et de l'informatique du gestionnaire de contacts (missile aux performances améliorées) quand le superviseur initie insertion-dans. Cependant, le gestionnaire d'interface périphérique de Cisco CallManager (PIM) génère une « nouvelle demande d'appel » basée sur apparier composé du plan de nombre (DNP). Ce comportement fait refuser le routeur missile aux performances améliorées l'appel avec la raison "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
```

Solution

La question se produit avec les versions missile aux performances améliorées qui ont DNP configuré. Afin de résoudre ce problème, retirez la configuration DNP qui apparie les extensions du superviseur.