

# Risoluzione dei problemi relativi alle funzionalità di accesso rapido di UCCX Finesse

## Sommario

[Introduzione](#)

[Premesse](#)

[Problemi](#)

[Errore - Impossibile Completare La Chiamata](#)

[Il Supervisor Segnale Di Occupato Dopo Il Funzionamento Della Barra](#)

[Soluzioni](#)

[Errore - Impossibile Completare La Chiamata](#)

[Il Supervisor Segnale Di Occupato Dopo Il Funzionamento Della Barra](#)

## Introduzione

In questo documento viene descritto come risolvere i problemi che si verificano con la funzionalità di accesso rapido in Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) Finesse a causa di alcune impostazioni di configurazione su Cisco Unified Communications Manager (CUCM).

## Premesse

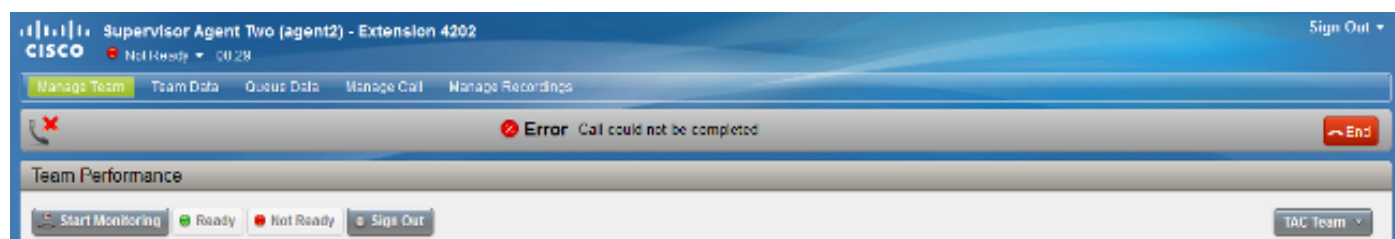
La funzione UCCX Finesse supervisor *barge-in* viene richiamata quando il supervisore monitora una chiamata dell'agente e quindi fa clic sul pulsante **barge-in** per essere unito alla chiamata, che stabilisce una conferenza. Alcune configurazioni del CUCM possono causare errori nell'operazione di accesso automatico.

## Problemi

In questa sezione vengono descritti due dei problemi più comuni riscontrati in relazione all'utilizzo della funzione di accesso rapido.

### Errore: impossibile completare la chiamata

Quando un supervisore fa clic **sul collegamento**, si verifica un ritardo di diversi secondi nella sessione Finesse del supervisore, seguito da questo messaggio di errore:



Dopo la visualizzazione dell'errore, la fase di consultazione dell'operazione di barge-in potrebbe

ancora apparire come una normale chiamata in entrata a cui non viene fornita una risposta automatica. Tuttavia, il messaggio di errore non viene cancellato dal desktop del supervisore.

## Il Supervisor Segnale Di Occupato Dopo Il Funzionamento Della Barra

Quando un supervisore fa clic su **barge-in**, viene ricevuta una conferenza telefonica dal telefono dell'agente a cui viene automaticamente risposto, ma il supervisore sente solo un segnale di occupato. La conversazione dell'agente e del chiamante continua senza interruzioni senza il supervisore. La coda di chiamata non riuscita non può essere chiusa tramite Finesse e deve essere chiusa tramite il telefono del supervisore. La sessione di monitoraggio deve essere riavviata dal supervisore.

## Soluzioni

In questa sezione vengono fornite le soluzioni ai problemi descritti nella sezione precedente.

### Errore: impossibile completare la chiamata

Questo problema si verifica spesso quando il dispositivo agente non riesce a trovare immediatamente una singola corrispondenza nel dial plan per il numero di directory (DN) del supervisore che tenta di effettuare una conferenza nella chiamata. Ad esempio, se il DN supervisore è 4202 e nelle partizioni ricercate dall'agente sono presenti potenziali corrispondenze più lunghe (ad esempio 42022 o 4202X), il telefono agente non tenta di connettersi al telefono supervisore fino alla scadenza del timeout intercifra. A questo punto, il supervisore Finesse scade a causa del tempo di attesa esteso per la chiamata dal telefono dell'agente e visualizza il messaggio **Errore - Impossibile completare la chiamata**.




Per risolvere il problema, assicurarsi che i DN del supervisore attivino una corrispondenza univoca quando l'ultima cifra del DN del supervisore viene immessa nel telefono dell'agente.

## Il Supervisor Segnale Di Occupato Dopo Il Funzionamento Della Barra

Questo problema può verificarsi quando il telefono non è in grado di configurare la conferenza di accesso automatico a causa di una mancanza di risorse multimediali quando il telefono del supervisore ha la registrazione abilitata. Infatti, mentre il telefono del supervisore invia il flusso di monitoraggio in G.711 a un server di registrazione (ad esempio MediaSense), la funzione di collegamento tenta di utilizzare G.722. I registri di Cisco CallManager (CCM) mostrano una mancata corrispondenza delle funzionalità, il che indica che è necessario un transcodificatore:

```
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
```

Se un transcoder non è disponibile, un parametro del servizio può evitare di richiederlo. Dalla pagina Amministrazione CCM, passare a **Sistema > Parametri servizio**. Scegliere un nodo CUCM e il servizio Gestione chiamate, quindi scorrere verso il basso fino a **Parametri a livello di cluster** (Sistema - Localizzazione e Area). Selezionare **Enabled (Attivato) per tutte le periferiche, ad eccezione delle periferiche abilitate alla registrazione** per l'impostazione *G.722 Codec Enabled (Codec attivato)*.

 Save
  Set to Default
  Advanced

Clusterwide Parameters (System - SDL)		
<a href="#">SDL Listening Port Number</a> *	<input type="text" value="8002"/>	8002
<a href="#">SDL Max Router Latency</a> ×	<input type="text" value="20"/>	20
<a href="#">Suppress Debug Info for Router Death</a> †	<input type="text" value="0"/>	0
<a href="#">Asynchronous SDL Logging Enabled</a> ×	<input type="checkbox" value="False"/>	False
Clusterwide Parameters (System - Location and Region)		
<a href="#">Enforce Millisecond Packet Size</a> †	<input type="checkbox" value="True"/>	True
<a href="#">Locations Trace Details Enabled</a> †	<input type="checkbox" value="False"/>	False
<a href="#">Preferred G.711 Millisecond Packet Size</a> ×	<input type="text" value="20"/>	20
<a href="#">Preferred G.722 Millisecond Packet Size</a> ×	<input type="text" value="20"/>	20
<a href="#">Preferred G.722.1 Millisecond Packet Size</a> ×	<input type="text" value="30"/>	30
<a href="#">Preferred G.729 Millisecond Packet Size</a> ×	<input type="text" value="20"/>	20
<a href="#">Always Use Preferred G.729 Packet Size For SIP Trunk Answers</a> ×	<input type="checkbox" value="False"/>	False
<a href="#">Preferred GSM EFR Bytes Packet Size</a> †	<input type="text" value="31"/>	31
<a href="#">G.711 A-law Codec Enabled</a> †	<input type="checkbox" value="Enabled for All Devices"/>	Enabled for All Devices
<a href="#">G.711 mu-law Codec Enabled</a> ×	<input type="checkbox" value="Enabled for All Devices"/>	Enabled for All Devices
<a href="#">G.722 Codec Enabled</a> †	<input type="checkbox" value="Enabled for All Devices Except Recording-Enabled Dev"/>	Enabled for All Devices
<a href="#">ILBC Codec Enabled</a> †	<input type="checkbox" value="Enabled for All Devices"/>	Enabled for All Devices
<a href="#">ISAC Codec Enabled</a> †	<input type="checkbox" value="Enabled for All Devices"/>	Enabled for All Devices