

UCCX Finesse の割り込み機能の問題のトラブルシューティング

目次

[はじめに](#)

[背景説明](#)

[課題](#)

[エラー-コールは完了できませんでした](#)

[スーパーバイザははしけオペレーションの後でビジーシグナルを聞きます](#)

[解決策](#)

[エラー-コールは完了できませんでした](#)

[スーパーバイザははしけオペレーションの後でビジーシグナルを聞きます](#)

概要

この資料に Cisco Unified Communications Manager (CUCM) のある特定のコンフィギュレーションの設定による Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) Finesse の barge-in 機能と直面する問題を解決する方法を記述されています。

背景説明

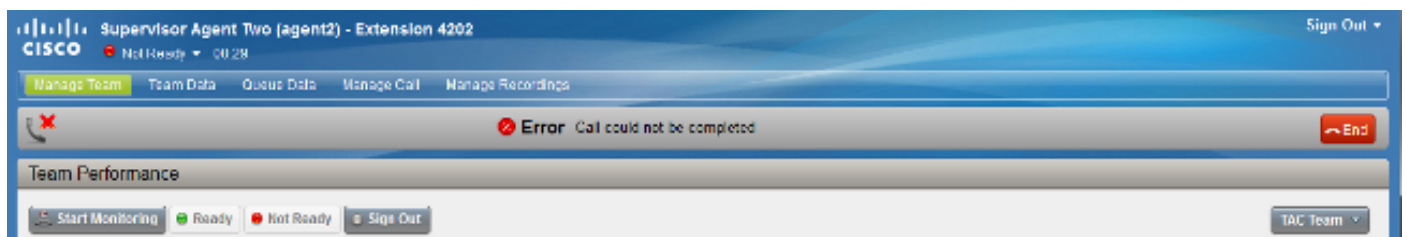
UCCX Finesse スーパーバイザ *barge-in* 機能はスーパーバイザがエージェント コールを監視する呼び出され、次に **barge-in** ボタンをとき会議を確立するコールに加入されるためにクリックします。CUCM のある特定の設定は barge-in オペレーションの失敗の原因となる場合があります。

問題

このセクションは barge-in 機能の使用に関して見つけれられるほとんどのよくある 問題の 2 つを記述します。

エラー-コールは完了できませんでした

スーパーバイザが **barge-in** をクリックするとき、このエラー メッセージに先行しているスーパーバイザ Finesse セッションの数秒の遅延があります:



エラーが現われた後、barge-in オペレーションの相談レグはまだ自動的に応答されない規則的なインバウンドコールとして現われるかもしれません。ただし、エラー メッセージはないスーパ

バイザ デスクトップからクリア。

スーパーバイザははしけオペレーションの後でビジーシグナルを聞きます

スーパーバイザが **barge-in** をクリックするとき、電話会議はエージェント電話から受信され、が自動的に応答されます、ビジーシグナルだけスーパーバイザによって聞かれます。 エージェントおよび発信者メッセージ交換はスーパーバイザなしで途切れない続けます。 壊れるコールレグは Finesse によって廃棄することができないし、スーパーバイザ電話で廃棄する必要があります。 モニタ セッションはスーパーバイザによって再始動する必要があります。

解決策

このセクションは前のセクションに説明がある問題にソリューションを提供します。

エラー-コールは完了できませんでした

この問題は頻繁にエージェント デバイスがすぐにコールに会議に試みるスーパーバイザ Directory Number (DN) のためのダイヤル プランの単一の検索を見つけることができないとき起こります。 たとえばスーパーバイザ DN が 4202 才、およびより長く潜在的な一致エージェント DN が検索するパーティションでディジット間のタイムアウトが期限切れになるまで (42022 または 4202X のような)、エージェント電話スーパーバイザ電話に接続するように試みません存在して下さい。 その頃までには、Finesse スーパーバイザはエージェント電話からのコールのための拡張待ち時間が原因でタイムアウトし、エラーを表示します-コールはメッセージ全体であることができませんでした。




スーパーバイザ DN の最後のディジットがエージェント電話に入るときスーパーバイザ DN がユニークな一致を誘発するようにこの問題を解決するために、して下さい。

スーパーバイザははしけオペレーションの後でビジーシグナルを聞きます

この問題はスーパーバイザ電話が有効になる記録を備えているとき電話がメディア リソースの欠如が理由で **barge-in** 会議を設定することができないとき起こることができます。 これは **barge-in** 機能が G.722 を使用するように試みる一方スーパーバイザ電話が記録サーバに (MediaSense のような) G.711 のモニタリング ストリームを送信するかもしれませんという理由によります。 Cisco CallManager (CCM) ログは機能を mismatch 示します、トランスコーダが必要となることを示す:

```
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
```

トランスコーダが利用できない場合、サービスパラメータは 1 つのための必要を避けることができます。 CCM 管理 ページから、システム > サービスパラメータにナビゲートして下さい。 CUCM ノードおよびコール マネージャ サービスを選択し、次に **Clusterwide** パラメータ (システム-ローカリゼーションおよび領域) にスクロールして下さい。 G.722 コーデックによって有効にされる設定のための記録物有効にされた デバイスを除くすべてのデバイスのために『 Enabled』 を選択して下さい:

 Save
  Set to Default
  Advanced

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