

UCCX Finesse Barge-In 機能問題を解決して下さい

TAC

Document ID: 118968

Updated: 2015年5月21日

ブレンダンすねによって貢献される、Cisco TAC エンジニア。



[PDF のダウンロード](#)



[印刷](#)

[フィードバック](#)

関連製品

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

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](#)

[Cisco サポート コミュニティ - 特集対話](#)

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

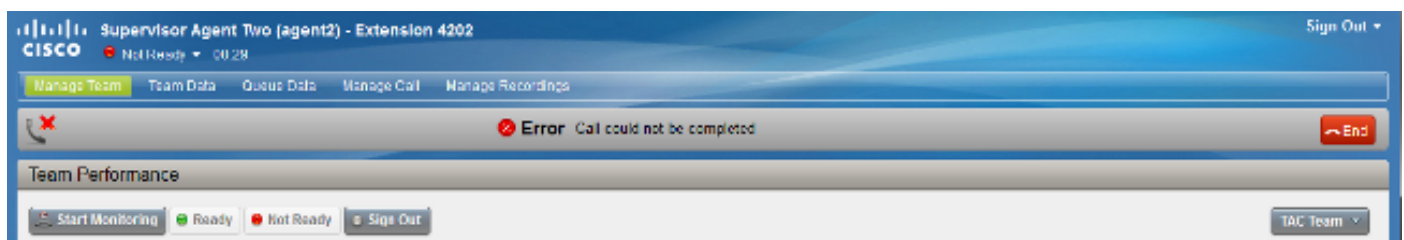
出され、次に **barge-in** ボタンをとき会議を確立するコールに加入されるためにクリックします。CUCM のある 特定の設定は **barge-in** オペレーションの失敗の原因となる場合があります。

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ーバイザ 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 mismatches 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:

The screenshot shows the 'Service Parameter Configuration' page. Under the 'Clusterwide Parameters (System - Location and Region)' section, the 'G.722 Codec Enabled' parameter is highlighted with a red box. The value is set to 'Enabled for All Devices Except Recording-Enabled Dev'.

Parameter Name	Current Value	Default Value
SDL Listening Port Number *	8002	8002
SDL Max Router Latency *	20	20
Suppress Debug Info for Router Death *	0	0
Asynchronous SDL Looping 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 GSM EFR Bytes Packet Size *	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

このドキュメントは有用でしたか。 [はい いいえ](#)

フィードバックいただき、ありがとうございました。

[サポート ケースのオープン](#) (シスコ サービス契約 < ts generic='1' nval='P%1,2%%'が必要です

).

Cisco サポート コミュニティ - 特集対話

[Cisco サポート コミュニティ](#)では、フォーラムに参加して情報交換することができます。

このドキュメントで使用されている表記法の詳細は、『[シスコ テクニカル ティップスの表記法](#)』を参照してください。

Updated: 2015年5月21日

Document ID: 118968