

UCCX Finesse の割り込み機能の問題のトラブルシューティング

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

[概要](#)

[背景説明](#)

[問題](#)

[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、次に会議を確立する **barge-in** ボタンをときコールに加入されるためにクリックします。CUCM のある特定のコンフィギュレーションは **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もっとも一般的な問題の 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。失敗したコールレグは 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、**エラーを表示する-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 の最後の数字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引き起こす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可能性があります。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 Unified CallManager (CCM) ログは機能をミスマッチ示します、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へのナビゲート。CUCM ノードおよび Call Manager 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:

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%%'が必要ですよ](#))。

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