

目次

[概要](#)

[問題](#)

[解決策](#)

概要

このドキュメントでは、スーパーバイザが割り込むことができない、またはエージェント コールを代行受信できない状況に対処する方法について説明します。

問題

スーパーバイザが [Barge-in] または [Intercept] ボタンをクリックしても、何も起こらないことがあります。これは、スーパーバイザが割り込みを開始したときに、Intelligent Contact Manager (ICM) Computer Telephony Integration Object Server/Computer Telephony Integration Server プロセスを介して、エージェントの内線番号からスーパーバイザの内線番号に電話会議の要求が行われるために発生します。ただし、Cisco CallManager Peripheral Interface Manager (PIM) は、Dialed Number Plan (DNP) のマッチングに基づいて「新しいコール要求」を生成します。この動作により、ICM ルータは理由「1011」でコールを拒否します。

解決策

この問題は、DNP が設定された ICM バージョンで発生します。この問題を解決するには、スーパーバイザの内線番号に一致する DNP 設定を削除します。