

Probleemoplossing voor UCCX FineReader-in-functiekaarten

Inhoud

[Inleiding](#)

[Achtergrondinformatie](#)

[Problemen](#)

[Fout - de oproep kan niet worden voltooid](#)

[supervisor hoort een druk signaal na een Barge-handeling](#)

[Oplossingen](#)

[Fout - de oproep kan niet worden voltooid](#)

[supervisor hoort een druk signaal na een Barge-handeling](#)

Inleiding

Dit document beschrijft hoe u problemen kunt oplossen die worden ondervonden met de inloopfunctie in de Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) Fines door bepaalde configuratie-instellingen in Cisco Unified Communications Manager (CUCM).

Achtergrondinformatie

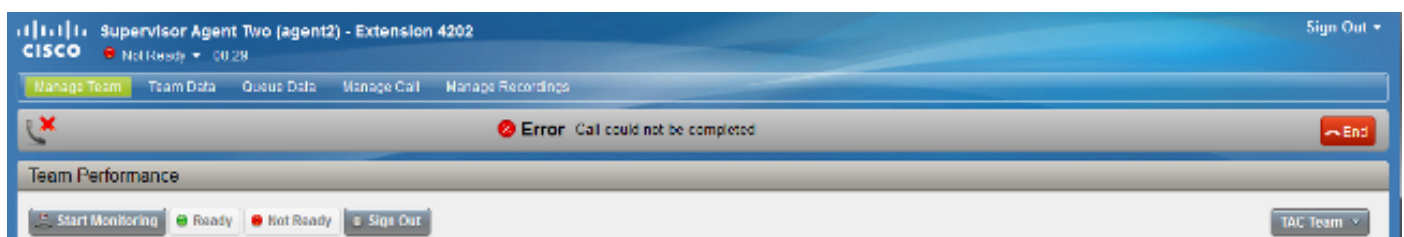
De optie *barge-in* de functie van de toezichthouder van UCCX Fines wordt opgeroepen wanneer de toezichthouder een *makelaarsfunctie controleert* en vervolgens op de knop **inloop** klikt om in de aanroep te worden opgenomen, wat een conferentie instelt. Bepaalde configuraties op de CUCM kunnen leiden tot fouten in de inloopfase.

Problemen

In dit deel worden twee van de meest voorkomende problemen beschreven die zich voordoen met betrekking tot het gebruik van de inloopfunctie.

Fout-gesprek kan niet worden voltooid

Wanneer een supervisor **barge-in** klikt, is er een vertraging van enkele seconden op de Supervisor Finesse sessie, gevolgd door deze foutmelding:



Nadat de fout verschijnt, kan het consultatiegedeelte van de inloop verschijnen als een normale

inkomende vraag die niet automatisch wordt beantwoord. De foutmelding wordt echter niet van de desktop-supervisor duidelijk.

supervisor hoort een druk signaal na een Barge-handeling

Wanneer een toezichthouder **binnenvalt**, wordt een conferentievraag ontvangen van de agententelefoon en wordt automatisch beantwoord, maar slechts een druk signaal wordt gehoord door de toezichthouder. Het de agent en de vraag gesprek gaat ononderbroken door zonder de toezichthouder. Het mislukte telefoonbeen kan niet via Finesse worden gedropt en moet via de hoofdtelefoon worden gedropt. De toezichtssessie moet door de toezichthouder opnieuw worden opgestart.

Oplossingen

Dit deel bevat oplossingen voor de problemen die in het vorige hoofdstuk worden beschreven.

Fout-gesprek kan niet worden voltooid

Dit probleem doet zich vaak voor wanneer het agentenapparaat geen enkele overeenkomst in het kiesschema voor het aantal van de supervisor Map (DN) kan onmiddellijk vinden die aan conferentie in de vraag probeert te conferentie. Bijvoorbeeld, als de supervisor DN 4202 is, en de langere mogelijke lucifers in verdelingen bestaan dat de agent DN zoekers (zoals 42022 of 4202X), probeert de agente telefoon niet aan de controletelefoon te verbinden tot de intercijferige tijd-out verstrijkt. Tegen die tijd **kon** de Finse supervisor tijden-out door de uitgebreide wachttijd voor het gesprek van de Agent-telefoon en de **fout** weergeven - **Call kon niet worden voltooid** bericht.




Om dit probleem op te lossen, verzekeren dat de supervisor DN's een unieke match teweegbrengt wanneer het laatste cijfer van de supervisor DN in de agententelefoon wordt ingevoerd.

supervisor hoort een druk signaal na een Barge-handeling

Dit probleem kan zich voordoen wanneer de telefoon niet in staat is om de barge-in conferentie op te zetten wegens een gebrek aan media middelen wanneer de controletelefoon toegelaten opname heeft. Dit komt doordat de Supervisor phone de bewakingsstroom in G.711 naar een opnameserver (zoals MediaSense) kan verzenden, terwijl de barge-in optie G.722 te gebruiken probeert. De logboeken van Cisco CallManager (CCM) tonen een functieverval, wat erop wijst dat een transcoder vereist is:

```
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
```

Als er geen transcoder beschikbaar is, kan een serviceparameter de noodzaak van een transcoder vermijden. Vanuit de CCM-beheerpagina navigeer naar **System > Service parameters**. Kies een CUCM-knooppunt en de Call Manager-service, en ga vervolgens naar **clusterbrede parameters** (System - Localisatie en Regio). Selecteer **Ingeschakeld voor alle apparaten behalve Opname-enabled Apparaten** voor de *instelling van G.722 Codec Ingeschakeld*:

 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