

Pesquisa defeitos edições da característica do interceptar da fineza UCCX

TAC

ID do Documento: 118968

Atualizado em: maio 21, 2015

Contribuído pela pata de Brendan, engenheiro de TAC da Cisco.



[Transferência PDF](#)



[Imprimir](#)

[Feedback](#)

Produtos Relacionados

- [Fineza de Cisco](#)
- [Cisco Unified Contact Center Express](#)

Índice

[Introdução](#)

[Informações de Apoio](#)

[Problemas](#)

[Erro – O atendimento não podia ser terminado](#)

[O supervisor ouve o busy signal \(sinal ocupado\) após a operação da barca](#)

[Soluções](#)

[Erro – O atendimento não podia ser terminado](#)

[O supervisor ouve o busy signal \(sinal ocupado\) após a operação da barca](#)

[Cisco relacionado apoia discussões da comunidade](#)

Introdução

Este documento descreve como pesquisar defeitos os problemas que são encontrados com a característica do interceptar na fineza do Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) devido a determinados ajustes de configuração no gerente das comunicações unificadas de Cisco (CUCM).

Informações de Apoio

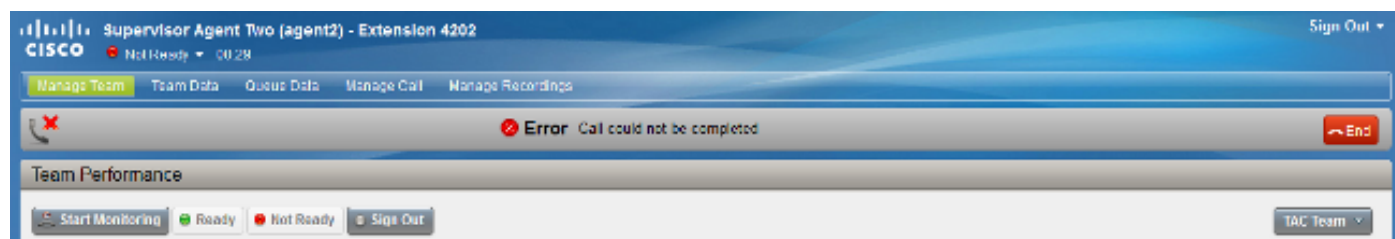
A característica do *interceptar* do supervisor da fineza UCCX é invocada quando o supervisor monitora um atendimento do agente, e clica então o botão do **interceptar** a fim ser juntada no atendimento, que estabelece uma conferência. Determinadas configurações no CUCM podem conduzir às falhas na operação do interceptar.

Problemas

Esta seção descreve dois da maioria de problemas comuns que são encontrados com respeito ao uso da característica do interceptar.

Erro – O atendimento não podia ser terminado

Quando um supervisor clica o **interceptar**, há um atraso de diversos segundos na sessão da fineza do supervisor, seguido por este Mensagem de Erro:



Depois que o erro aparece, o pé da consulta da operação do interceptar pôde ainda aparecer como uma chamada recebida regular que não fosse respondida automaticamente. Contudo, o Mensagem de Erro faz não claro do supervisor desktop.

O supervisor ouve o busy signal (sinal ocupado) após a operação da barca

Quando um supervisor clica o **interceptar**, uma teleconferência está recebida do telefone do agente e respondida automaticamente, mas somente um busy signal (sinal ocupado) é ouvido pelo supervisor. A conversação do agente e do chamador continua ininterrupto sem o supervisor. O pé da chamada falha não pode ser deixado cair através da fineza e deve ser deixado cair através do telefone do supervisor. A sessão de monitoração deve ser reiniciada pelo supervisor.

Soluções

Esta seção fornece soluções para os problemas que são descritos na seção anterior.

Erro – O atendimento não podia ser terminado

Este problema elevava frequentemente quando o dispositivo de agente não pode imediatamente encontrar um único fósforo no Plano de discagem para o número de diretório do supervisor (DN) esse tentativas à conferência no atendimento. Por exemplo, se o supervisor DN é 4202, e uns fósforos potenciais mais longos existe nas separações que o agente DN procura (como 42022 ou 4202X), o agente que o telefone não tenta conectar ao telefone do supervisor até que o intervalo

do interdigit expire. Naquele momento, os intervalos do supervisor da fineza devido ao tempo de espera prolongado para o atendimento do agente telefonam e indicam ao **erro – o atendimento não poderia ser mensagem terminada**.

A fim resolver este problema, assegure-se de que o supervisor DN provoque um fósforo original quando o dígito último do supervisor DN é incorporado no telefone do agente.

O supervisor ouve o busy signal (sinal ocupado) após a operação da barca

Este problema pode elevar quando o telefone é incapaz de estabelecer a conferência do interceptar devido a uma falta dos recursos de mídia quando o telefone do supervisor tem a gravação permitida. Isto é porque o telefone do supervisor pôde enviar o córrego da monitoração em G.711 a um server da gravação (tal como MediaSense), visto que a característica do interceptar tenta usar G.722. Os logs do CallManager da Cisco (CCM) mostram uma má combinação das capacidades, que indique que um transcodificador está exigido:

```
75376355.009 |10:11:28.461 |AppInfo |DET-MediaManager-(994)::preCheckCapabilities, caps mismatch! Xcoder Reqd. 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
```

Se um transcodificador não está disponível, um parâmetro de serviço pode evitar a necessidade para uma. Da página do CCM Administration, navegue ao **sistema > aos parâmetros de serviço**. Escolha um nó CUCM e o serviço do gerenciador de chamada, e enrole-os então para baixo **parâmetros Clusterwide** (sistema - localização e região). Escolha **permitido para todos os dispositivos a não ser que os dispositivos Gravação-permitidos para o codec de G.722 permitam o ajuste**:

The screenshot shows the 'Service Parameter Configuration' page for 'System - Location and Region'. The 'G.722 Codec Enabled' parameter is highlighted with a red box. The table below summarizes the parameters shown in the screenshot.

| 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 Logging Enabled * | False | False |
| 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 |

Era este documento útil? [Sim nenhum](#)

Obrigado para seu feedback.

[Abra um caso de suporte](#) (exige um [contrato de serviço Cisco](#).)

Cisco relacionado apoia discussões da comunidade

[Cisco apoia a comunidade](#) é um fórum para que você faça e responda a perguntas, sugestões da parte, e colabora com seus pares.

Refira [convenções dos dicas técnicas da Cisco](#) para obter informações sobre as convenções usadas neste documento.

Atualizado em: maio 21, 2015

ID do Documento: 118968