

Решите проблемы функции вторжения изящества UCCX

TAC

ID документа: 118968

Обновлено : 21 мая 2015

Внесенный Бренданом Шэнком, специалистом службы технической поддержки Cisco.



[Загрузка PDF](#)



[Печать](#)

[Обратная связь](#)

Родственные продукты

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

Содержание

[Введение](#)

[Общие сведения](#)

[Проблемы](#)

[Ошибка – вызов не мог быть завершен](#)

[Супервизор слышит сигнал занято после операции подключения](#)

[Решения](#)

[Ошибка – вызов не мог быть завершен](#)

[Супервизор слышит сигнал занято после операции подключения](#)

[Соответствующие дискуссии сообщества технической поддержки Cisco](#)

Введение

Этот документ описывает, как устранять проблемы, с которыми встречаются с функцией вторжения в Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) Изящество из-за определенных параметров конфигурации на Cisco Unified Communications Manager (CUCM).

Общие сведения

Функция *вторжения* супервизора Изящества UCCX вызвана, когда супервизор контролирует

вызов агента, и затем нажимает кнопку **вторжения** для присоединения в вызов, который устанавливает конференцию. Определенные конфигурации на CUCM могут привести к сбоям в операции вторжения.

Проблемы

В этом разделе описываются две из наиболее распространенных проблем, с которыми встречаются в отношении использования функции вторжения.

Ошибка – вызов не мог быть завершен

Когда супервизор нажимает **вторжение**, существует задержка нескольких секунд на сеансе Изящества супервизора, придерживавшемся этим сообщением об ошибках:

После того, как ошибка появляется, консультироваться участок операции вторжения мог бы все еще появиться как обычный входящий вызов, которому автоматически не отвечают. Однако сообщение об ошибках не очищается от Supervisor Desktop.

Супервизор слышит сигнал занято после операции подключения

Когда супервизор нажимает **вторжение**, циркулярный вызов получают от телефона агента и автоматически отвечают, но только сигнал занято слышит супервизор. Диалог агента и абонента продолжается непрерывный без супервизора. Участок неудачного вызова не может быть отброшен через Изящество и должен быть отброшен через телефон контролера. Сеанс мониторинга должен быть перезапущен супервизором.

Решения

Этот раздел предоставляет решения для проблем, которые описаны в предыдущем разделе.

Ошибка – вызов не мог быть завершен

Эта проблема часто возникает, когда агентское устройство не может сразу найти одиночное соответствие в схеме набора номеров для Номера каталога (DN) супервизора, который пытается к конференции в вызов. Например, если DN супервизора 4202, и более длинные потенциальные соответствия существуют в отделениях, которые ищет DN агента (такой как 42022 или 4202X), телефон агента не пытается соединиться с телефоном контролера, пока не истекает таймаут межцифры. К тому времени супервизор Изящества испытывает таймаут из-за расширенного времени ожидания для вызова от телефона агента и отображает **Ошибку – Вызов не мог быть завершен** сообщение.

Для решения этой проблемы гарантируйте, что DN супервизора иницируют уникальное соответствие, когда последняя цифра DN супервизора введена в телефон агента.

Супервизор слышит сигнал занято после операции подключения

Эта проблема может возникнуть, когда телефон неспособен установить конференцию по вторжению из-за отсутствия медиаресурсов, когда телефон контролера имеет включенную запись. Это вызвано тем, что телефон контролера мог бы передать контролирующий поток в G.711 к серверу записи (такому как MediaSense), тогда как функция вторжения пытается использовать G.722. Cisco CallManager (CCM), который журналы показывают несоответствию возможностей, которое указывает, что требуется перекодировщик:

```
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
```

Если перекодировщик не доступен, параметр сервиса может устранить необходимость для одной. От страницы CCM Administration перейдите к **Системе> Параметры сервиса**. Выберите узел CUCM и сервис Call Manager, и затем прокрутите вниз к **Общекластерным параметрам** (Система - Локализация и Область). Выберите **Enabled for All Devices Except Recording-Enabled Devices** для *Кодека G.722 Позволил установить*:

Был ли этот документ полезен? [Да](#) [нет](#)

Спасибо за ваш отзыв.

[Адресовать вопрос техподдержке \(требует контракта сервиса Cisco.\)](#)

Соответствующие дискуссии сообщества технической поддержки Cisco

[Сообщество технической поддержки Cisco является форумом, в котором можно задавать вопросы и получать ответы, обмениваться предложениями и сотрудничать со своими равноправными коллегами.](#)

[См. Условные обозначения технических советов Cisco для получения информации по условным обозначениям, которые используются в данном документе.](#)

Обновлено : 21 мая 2015

ID документа: 118968