

Содержание

[Введение](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

Введение

Этот документ описывает, как обратиться к ситуациям, где Supervisor I, которые не в состоянии к вторжению или, перехватывают вызов агента.

Проблема

Иногда, когда супервизор нажимает **Barge-in** или кнопки **Intercept**, ничто не происходит. Это происходит, потому что расширение агента выполняет запрос циркулярного вызова к расширению супервизора через Объект Server Интеграции компьютеров и телефонии Intelligent Contact Manager (ICM) / Процессы сервера Интеграции компьютеров и телефонии, когда супервизор инициирует вторжение. Однако Peripheral Interface Manager (PIM) Cisco CallManager генерирует "Новый Запрос вызова" на основе соответствия Плана набора номера (DNP). Это поведение заставляет Маршрутизатор ICM запрещать вызов с причиной "1011".

Решение

Проблема происходит с версиями ICM, которые имеют настроенный DNP. Для решения этой проблемы удалите конфигурацию DNP, которая совпадает с расширением (расширениями) супервизора.