

排除UCCX精良驳船在功能问题故障

TAC

文档ID118968

已更新：2015年5月21日

贡献由布伦丹小腿，Cisco TAC工程师。



[下载 pdf文档](#)



[打印](#)

[Feedback](#)

相关产品

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

Contents

[Introduction](#)

[背景信息](#)

[问题](#)

[错误-呼叫不能完成](#)

[Supervisor在插入操作以后听到占线信号](#)

[解决方案](#)

[错误-呼叫不能完成](#)

[Supervisor在插入操作以后听到占线信号](#)

[相关的思科支持社区讨论](#)

Introduction

本文描述如何排除遇到与在Cisco Unified Contact Center Express的问题故障(UCCX)精良的驳船在功能由于在Cisco Unified通信管理器(CUCM)的某些配置设置。

背景信息

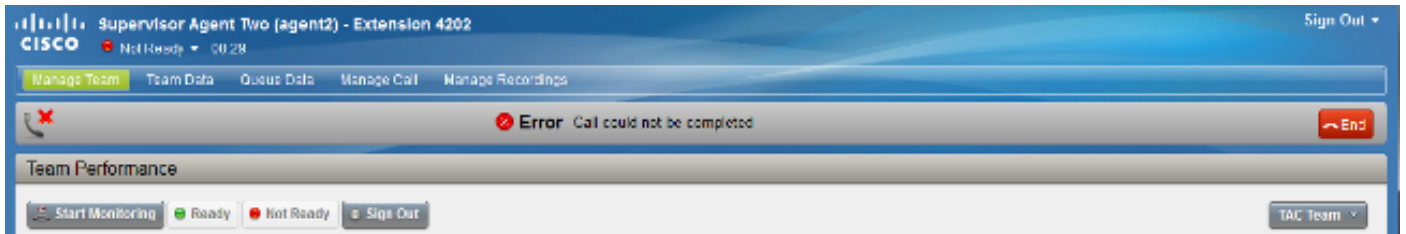
UCCX精良Supervisor驳船在功能被调用，当Supervisor监控一座席呼叫时，然后点击驳船在按钮为了被加入到呼叫，设立一次会议。在CUCM的某些配置可能导致在驳船在操作的故障。

问题

此部分描述关于使用驳船在功能遇到的两多数常见问题。

错误—呼叫不能完成

当Supervisor点击**驳船在时**，有几秒钟延迟在Supervisor精良会话的，跟随由此错误信息：



在错误出现后，驳船在操作的咨询段也许仍然出现作为没有自动地应答的一次正常入局呼叫。然而，错误信息没有清楚从Supervisor桌面。

Supervisor在插入操作以后听到占线信号

当Supervisor点击**驳船在时**，电话会议从座席电话收到和自动地应答，但是仅占线信号由Supervisor听到。代理程序和呼叫人会话继续不间断，不用Supervisor。失败的呼叫段不通过精良被丢弃，并且必须通过Supervisor电话丢弃。必须由Supervisor重新启动监控会话。

解决方案

此部分为在前面的部分描述的问题提供解决方案。

错误—呼叫不能完成

此问题经常出现，当代理程序设备立即找不到在尝试对会议到呼叫的拨号计划的单个匹配Supervisor目录号(DN)的时。例如，如果Supervisor DN是4202和更长的潜在的匹配存在于代理程序DN搜索的分区(例如42022或4202X)，座席电话不尝试连接到Supervisor电话，直到交叉超时到期。那时，精良Supervisor暂停由于呼叫的延长的等待时间从座席电话并且显示**错误—呼叫不可能是全部**的消息。

为了解决此问题，请保证Supervisor Dns触发唯一匹配，当Supervisor DN的前一数字进入座席电话时。

Supervisor在插入操作以后听到占线信号

此问题能出现，当电话无法设置驳船在会议由于缺乏媒体资源时，当Supervisor电话有被启用时的记录。这是因为Supervisor电话也许发送在G.711的监控流到记录服务器(例如MediaSense)，而驳船在功能尝试使用G.722。Cisco CallManager (CCM)日志显示功能不匹配，表明需要转码器：

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

如果转码器不是可用的，服务参数能避免对一个的需要。从CCM管理页面，请连接对系统>服务参数。选择CUCM节点和呼叫管理器服务，然后移下来到Clusterwide参数(系统-本地化和地区)。选择启用除了记录启用设备的所有设备的G.722编码被启用的设置的：

The screenshot shows the 'Service Parameter Configuration' interface. It has a top bar with 'Save', 'Set to Default', and 'Advanced' buttons. Below the title bar, there are two sections of parameters:

- Clusterwide Parameters (System - SDL)**
 - SDL Listening Port Number: 8002
 - SDL Max Router Latency: 20
 - Suppress Debug Info for Router Death: 0
 - Asynchronous SDL Logging Enabled: False
- Clusterwide Parameters (System - Location and Region)**
 - Enforce Millisecond Packet Size: True
 - Locations Trace Details Enabled: False
 - Preferred G.711 Millisecond Packet Size: 20
 - Preferred G.722 Millisecond Packet Size: 20
 - Preferred G.722.1 Millisecond Packet Size: 30
 - Preferred G.729 Millisecond Packet Size: 20
 - Always Use Preferred G.729 Packet Size for SIP Trunk Answers: False
 - Preferred GSM EFR Bytes Packet Size: 31
 - G.711 A-law Codec Enabled: Enabled for All Devices
 - G.711 mu-law Codec Enabled: Enabled for All Devices
 - G.722 Codec Enabled: Enabled for All Devices Except Recording-Enabled Dev** (highlighted with a red box)
 - iLBC Codec Enabled: Enabled for All Devices
 - iSAC Codec Enabled: Enabled for All Devices

本文档是否是有用？[有](#) [没有](#)

感谢您的反馈。

[打开支持案例](#)（需要[思科服务合同](#)。）

相关的思科支持社区讨论

[思科支持社区](#)是提出和解答问题、分享建议以及与同行协作的论坛。

有关本文档中所用的规则信息，请参阅 [Cisco Technical Tips Conventions](#)。

已更新：2015年5月21日

文档ID118968