

排除故障UCCX精良强插功能问题

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](#)

[反馈](#)

相关产品

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

目录

[简介](#)

[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](#)

简介

本文描述如何排除故障遇到与在Cisco Unified Contact Center Express的问题(UCCX)精良的驳船在功能由于在Cisco Unified Communications Manager (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监控座席呼叫时，然后单击驳船在按钮为了加入到呼叫，设立一个会议。在CUCM的某些配置可能导致驳船在操作的失败。

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，跟随由此错误消息：

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正常呼入呼叫。然而，错误消息没有清楚从Supervisor Desktop。

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接收和自动地应答，但是仅占线信号由Supervisor听到。代理程序和呼叫方会话继续不间断，不用Supervisor。失败呼叫段不通过精良丢弃，并且必须通过Supervisor电话丢弃。监听会话必须由Supervisor重新启动。

解决方案

此部分为在前面部分描述的问题提供解决方案。

错误—呼叫不能完成

当代理程序设备立即找不到在拨号计划的单个匹配Supervisor目录号(DN)的该尝试对会议到呼叫时，此问题经常出现。例如，如果Supervisor DN是4202和更加长的潜在的匹配请存在代理程序DN搜索的分区(例如42022或4202X)，座席电话不尝试连接到Supervisor电话，直到交叉超时超时。那时，精良Supervisor超时由于呼叫的延长的等待时间从座席电话和显示**错误—呼叫不可能是完成的消息**。

为了解决此问题，请保证Supervisor Dns触发一唯一匹配，当Supervisor DN的最后一数字被输入到座席电话时。

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电话有启用时的录音。这是因为Supervisor电话也许发送在G.711的监听数据流到录音服务器(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，表明代码转换器要求：

```
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
```

如果代码转换器不是可用的，服务参数能避免对一个的需要。从CCM管理页面，请导航对**系统>服务参数**。选择CUCM节点和CallManager服务，然后移下来对**集群域内参数**(系统-本地化和地区)。选择已启用除了录音启用的设备的所有设备的**G.722编码启用的**设置的：

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