

排除UCCX Finesse插入功能故障

目錄

[簡介](#)

[背景資訊](#)

[問題](#)

[錯誤 — 無法完成呼叫](#)

[插入操作後主管聽到忙訊號](#)

[解決方案](#)

[錯誤 — 無法完成呼叫](#)

[插入操作後主管聽到忙訊號](#)

簡介

本文描述如何解決由於Cisco Unified Communications Manager(CUCM)上的某些配置設定而導致Cisco Unified Contact Center Express(UCCX)Finesse中的插入功能遇到的問題。

背景資訊

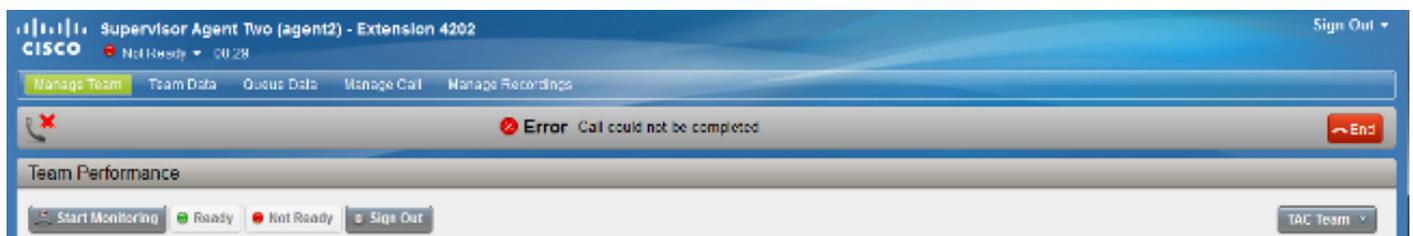
當Supervisor監視座席呼叫，然後點選**插入**按鈕以加入呼叫（建立會議）時，將呼叫UCCX Finesse主管**插入功能**。CUCM上的某些配置可能導致插入操作失敗。

問題

本節介紹在使用插入功能方面遇到的兩個最常見問題。

錯誤 — 呼叫無法完成

Supervisor按一下**插入**時，Supervisor Finesse會話上會有幾秒鐘的延遲，然後出現以下錯誤消息：



出現錯誤後，插入操作的諮詢部分可能仍顯示為非自動應答的常規入站呼叫。但是，Supervisor案頭上未清除錯誤消息。

插入操作後主管聽到忙訊號

當主管按一下**插入**時，會從座席電話接收會議呼叫並自動應答，但主管只聽到忙碌訊號。座席和呼叫方對話將在沒有主管的情況下不間斷地繼續。無法通過Finesse丟棄失敗的呼叫段，必須通過Supervisor電話將其丟棄。監控會話必須由Supervisor重新啟動。

解決方案

本節針對上一節中描述的問題提供了解決方案。

錯誤 — 呼叫無法完成

當代理裝置無法在撥號計畫中立即找到嘗試加入呼叫的Supervisor目錄號碼(DN)的單個匹配項時，經常會出現此問題。例如，如果Supervisor DN為4202，並且代理DN搜尋的分割槽(如42022或4202X)中存在更長的潛在匹配項，則代理電話不會嘗試連線到Supervisor電話，直到數字間超時到期。此時，由於座席電話呼叫的等待時間延長，Finesse主管超時，並顯示「Error - Call cannot be completed (錯誤 — 呼叫無法完成)」消息。

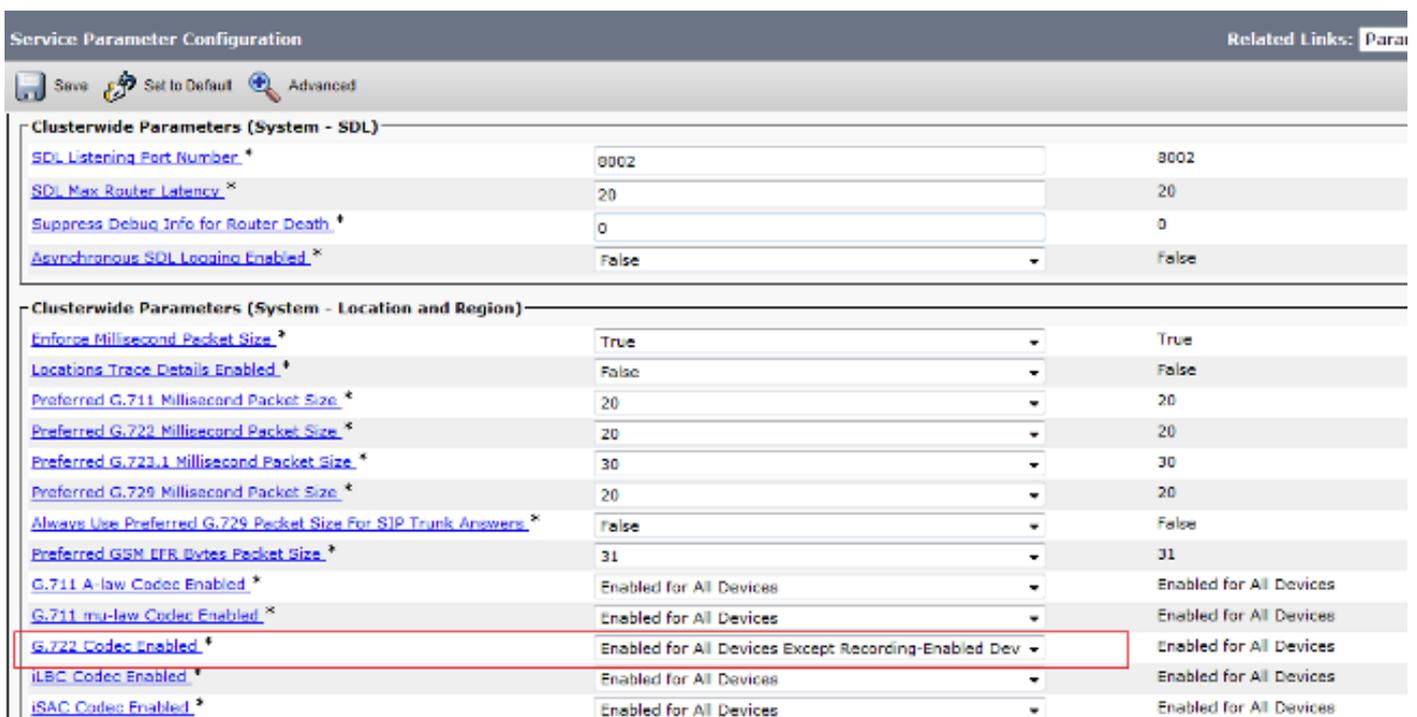
為了解決此問題，請確保將主管DN的最後一位輸入座席電話時，主管DN觸發唯一匹配。

插入操作後主管聽到忙訊號

當Supervisor電話啟用錄製時，由於缺少媒體資源，電話無法設定強插式會議時，可能出現此問題。這是因為Supervisor電話可能會將G.711中的監控流傳送到記錄伺服器（如MediaSense），而插入功能會嘗試使用G.722。Cisco CallManager(CCM)日誌顯示功能不匹配，這表示需要轉碼器：

```
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
```

如果轉碼器不可用，則服務引數可以避免需要。在CCM Administration頁中，導航到System > Service Parameters。選擇CUCM節點和Call Manager服務，然後向下滾動至Clusterwide Parameters (系統 — 本地化和區域)。對於G.722 Codec Enabled設定，選擇Enabled for All Devices except-Enabled Devices except-Enabled Devices:



The screenshot shows the 'Service Parameter Configuration' page for 'Clusterwide Parameters (System - Location and Region)'. The 'G.722 Codec Enabled' parameter is highlighted with a red box, showing its value as 'Enabled for All Devices except Recording-Enabled Dev'.

| 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 |
| Clusterwide Parameters (System - Location and Region) | | |
| 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 |