Dépannage des problèmes liés à la fonction d'insertion Finesse UCCX

Contenu

[Introduction](#)
[Informations générales](#)
[Problèmes](#)
[Erreur - L'Appel N'A Pas Pu Être Terminé](#)
[Le superviseur entend le signal Occupé après le fonctionnement de l'insertion](#)
[Solutions](#)
[Erreur - L'Appel N'A Pas Pu Être Terminé](#)
[Le superviseur entend le signal Occupé après le fonctionnement de l'insertion](#)

Introduction

Ce document décrit comment résoudre les problèmes rencontrés avec la fonctionnalité d'intégration dans Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) Finesse en raison de certains paramètres de configuration sur Cisco Unified Communications Manager (CUCM).

Informations générales

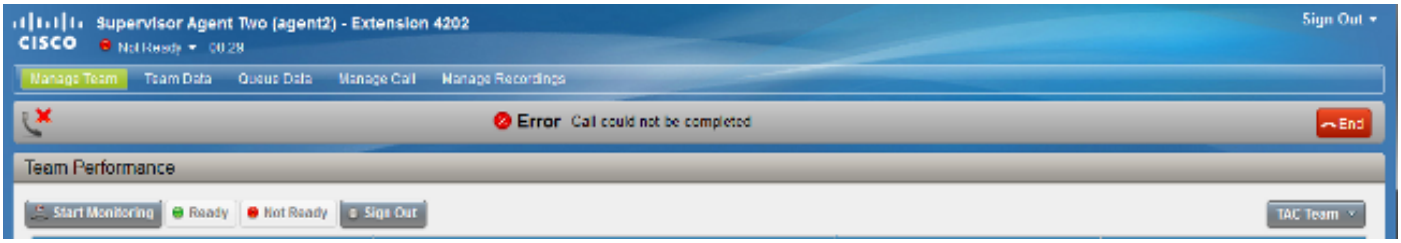
La fonctionnalité *d'intervention* du superviseur Finesse UCCX est appelée lorsque le superviseur surveille un appel d'agent, puis clique sur le bouton **d'intervention** pour être joint à l'appel, qui établit une conférence. Certaines configurations du CUCM peuvent entraîner des défaillances dans le fonctionnement de l'intervention.

Problèmes

Cette section décrit deux des problèmes les plus courants rencontrés en ce qui concerne l'utilisation de la fonctionnalité d'intervention.

Impossible De Terminer L'Appel Erreur.

Lorsqu'un superviseur clique sur **Interconnexion**, il y a un délai de plusieurs secondes sur la session Finesse du superviseur, suivi du message d'erreur suivant :



Une fois l'erreur affichée, la branche de consultation de l'opération d'intervention peut toujours

apparaître comme un appel entrant régulier qui n'a pas reçu de réponse automatique. Cependant, le message d'erreur n'est pas effacé du bureau du superviseur.

Le superviseur entend le signal Occupé après le fonctionnement de l'insertion

Lorsqu'un superviseur clique sur **intervention**, une conférence téléphonique est reçue du téléphone de l'agent et reçoit une réponse automatique, mais seul un signal occupé est entendu par le superviseur. La conversation de l'agent et de l'appelant continue sans interruption sans le superviseur. Le segment d'appel défaillant ne peut pas être abandonné via Finesse et doit être supprimé via le téléphone du superviseur. La session de surveillance doit être redémarrée par le superviseur.

Solutions

Cette section fournit des solutions aux problèmes décrits dans la section précédente.

Impossible De Terminer L'Appel Erreur.

Ce problème survient souvent lorsque le périphérique de l'agent ne trouve pas immédiatement une correspondance unique dans le plan de numérotation pour le numéro de répertoire (DN) du superviseur qui tente d'établir une conférence téléphonique. Par exemple, si le DN du superviseur est 4202 et que des correspondances potentielles plus longues existent dans les partitions que le DN de l'agent recherche (par exemple 42022 ou 4202X), le téléphone de l'agent ne tente pas de se connecter au téléphone du superviseur avant l'expiration du délai d'attente entre les chiffres. À ce moment-là, le superviseur Finesse expire en raison du temps d'attente prolongé pour l'appel du téléphone de l'agent et affiche le message **Erreur - Appel impossible à terminer**.

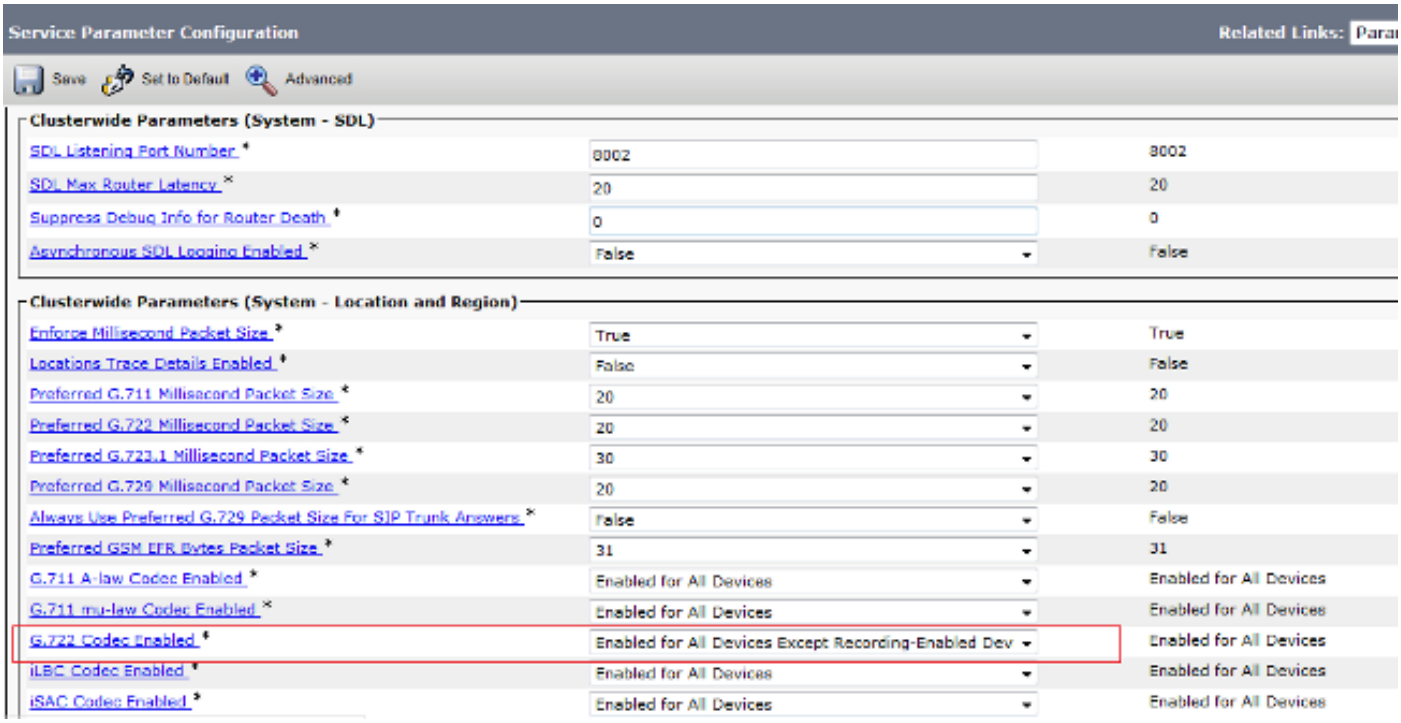
Afin de résoudre ce problème, assurez-vous que les DN du superviseur déclenchent une correspondance unique lorsque le dernier chiffre du DN du superviseur est entré dans le téléphone de l'agent.

Le superviseur entend le signal Occupé après le fonctionnement de l'insertion

Ce problème peut survenir lorsque le téléphone ne parvient pas à configurer la conférence d'intervention en raison d'un manque de ressources multimédias lorsque l'enregistrement est activé sur le téléphone du superviseur. En effet, le superviseur peut envoyer le flux de surveillance dans G.711 à un serveur d'enregistrement (tel que MediaSense), alors que la fonctionnalité d'insertion tente d'utiliser G.722. Les journaux Cisco CallManager (CCM) présentent une non-correspondance des fonctionnalités, ce qui indique qu'un transcodeur est requis :

```
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
```

Si aucun transcodeur n'est disponible, un paramètre de service peut éviter d'en avoir besoin. À partir de la page CCM Administration, accédez à **System > Service Parameters**. Choisissez un noeud CUCM et le service Call Manager, puis faites défiler jusqu'à **Paramètres de cluster** (Système - Localisation et région). Sélectionnez **Activé pour tous les périphériques, à l'exception des périphériques activés par enregistrement** pour le paramètre *Codec G.722 activé* :


Service Parameter Configuration
Related Links:
Save
Set to Default
Advanced
Clusterwide Parameters (System - SDL)
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.723.1 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