排除UCCX Finesse插入功能问题

目录

[简介](#)
[背景信息](#)
[问题](#)
[错误 — 呼叫无法完成](#)
[强插操作后Supervisor听到忙信号](#)
[解决方案](#)
[错误 — 呼叫无法完成](#)
[强插操作后Supervisor听到忙信号](#)

简介

本文档介绍如何排除由于思科统一通信管理器(CUCM)上的某些配置设置而导致的Cisco Unified Contact Center Express(UCCX)Finesse中插入功能遇到的问题。

背景信息

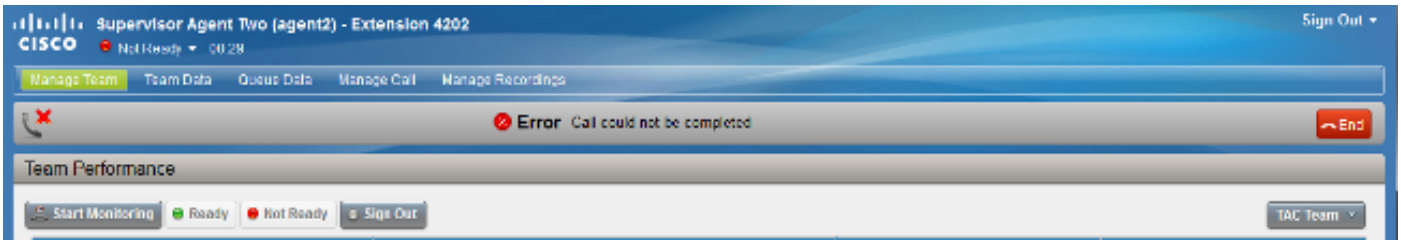
UCCX Finesse管理*引擎强*插功能在管理引擎监控座席呼叫时调用，然后单击**强插**按钮以加入呼叫，从而建立会议。CUCM上的某些配置可能导致插入操作失败。

问题

本节介绍在使用插入功能时遇到的两个最常见问题。

错误 — 无法完成呼叫

当主管单击**强插**时，Supervisor Finesse会话的延迟为几秒，然后出现以下错误消息：



出现错误后，插入操作的查询段可能仍显示为未自动应答的常规入站呼叫。但是，错误消息不会从Supervisor桌面清除。

强插操作后Supervisor听到忙信号

当主管单击**强插**时，会从座席电话接收会议呼叫并自动应答，但主管只听到忙音。座席和主叫方对话在没有主管的情况下继续不间断。无法通过Finesse丢弃失败的呼叫段，必须通过主管电话丢弃。监控会话必须由主控引擎重新启动。

解决方案

本节提供上一节中介绍的问题的解决方案。

错误 — 无法完成呼叫

当座席设备无法在拨号方案中立即找到尝试与呼叫进行会议的Supervisor目录号码(DN)的单个匹配项时，通常会出现此问题。例如，如果Supervisor DN为4202，并且座席DN搜索的分区(如42022或4202X)中存在较长的潜在匹配项，则座席电话在数字间隔超时之前不会尝试连接到Supervisor电话。此时，由于座席电话呼叫的等待时间延长，Finesse主管超时并显示**Error - Call could not be completed（错误 — 呼叫无法完成）消**息。

要解决此问题，请确保在座席电话中输入Supervisor DN的最后一位时，Supervisor DN触发唯一匹配。

强插操作后Supervisor听到忙信号

当主管电话启用录音后，由于缺少媒体资源，电话无法设置插入会议时，可能会出现此问题。这是因为管理引擎电话可能将G.711中的监控流发送到录制服务器（如MediaSense），而插入功能尝试使用G.722。Cisco CallManager(CCM)日志显示功能不匹配，这表示需要转码器：

```
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
```

如果转码器不可用，则服务参数可以避免需要转码器。从CCM Administration页面，导航至**System > Service Parameters**。选择CUCM节点和Call Manager服务，然后向下滚动到集群范围**参数**（系统 — 本地化和区域）。 为**G.722 Codec Enabled设置选择Enabled for All Devices Except Recording-Enabled Devices(为G.722 Codec Enabled设**备除*Recording-Enabled Devices)*:

