

# UCCX Finesse 끼어들기 기능 문제 해결

## 목차

[소개](#)

[배경 정보](#)

[문제](#)

[오류 - 통화를 완료할 수 없습니다.](#)

[수퍼바이저가 참여 작업 후 통화 중 신호 수신](#)

[솔루션](#)

[오류 - 통화를 완료할 수 없습니다.](#)

[수퍼바이저가 참여 작업 후 통화 중 신호 수신](#)

## 소개

이 문서에서는 Cisco CUCM(Unified Communications Manager)의 특정 컨피그레이션 설정으로 인해 Cisco UCCX(Unified Contact Center Express) Finesse에서 끼어들기 기능과 관련된 문제를 해결하는 방법에 대해 설명합니다.

## 배경 정보

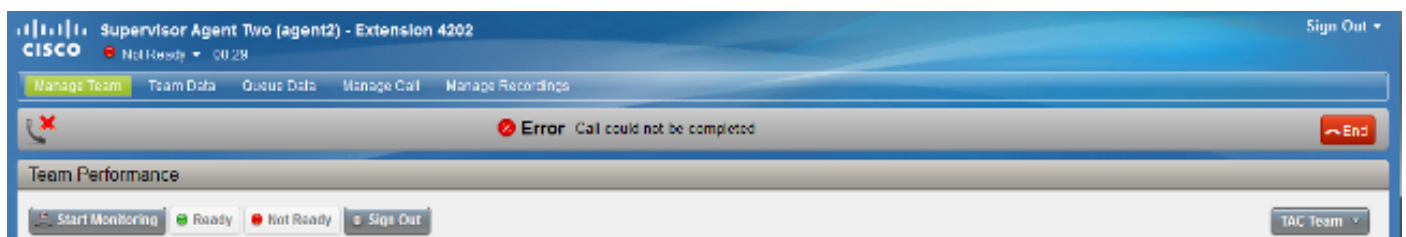
UCCX Finesse 수퍼바이저 끼어들기 기능은 수퍼바이저가 에이전트 통화를 모니터링한 다음 끼어들기 버튼을 클릭하여 통화에 참가하여 컨퍼런스를 설정합니다.CUCM의 특정 컨피그레이션으로 인해 끼어들기 작업이 실패할 수 있습니다.

## 문제

이 섹션에서는 끼어들기 기능 사용과 관련하여 발생하는 가장 일반적인 두 가지 문제에 대해 설명합니다.

### 오류 -통화를 완료할 수 없음

수퍼바이저가 끼어들기를 클릭하면 수퍼바이저 Finesse 세션에서 몇 초의 지연이 발생하고 다음 오류 메시지가 표시됩니다.



오류가 표시되면 참여 작업의 상담 레그가 자동으로 응답하지 않는 일반 인바운드 통화로 표시될 수 있습니다.그러나 수퍼바이저 데스크톱에서 오류 메시지가 지워지지 않습니다.

### 수퍼바이저가 참여 작업 후 통화 중 신호 수신

수퍼바이저가 **끼어들기**를 클릭하면 에이전트 폰에서 전화회의 통화가 수신되고 자동으로 응답되지만 수퍼바이저가 통화중 신호만 수신합니다. 수퍼바이저 없이 상담원 및 발신자 대화가 중단되지 않습니다. 실패한 통화 레그는 Finesse를 통해 삭제할 수 없으며 수퍼바이저 전화기를 통해 삭제해야 합니다. 모니터링 세션을 수퍼바이저가 다시 시작해야 합니다.

## 솔루션

이 섹션에서는 이전 섹션에서 설명한 문제에 대한 해결책을 제공합니다.

### 오류 -통화를 완료할 수 없음

이 문제는 상담원 장치가 전화에 전화회의를 시도하는 수퍼바이저 DN(디렉터리 번호)에 대한 다이얼 플랜에서 단일 일치점을 즉시 찾을 수 없을 때 종종 발생합니다. 예를 들어, 수퍼바이저 DN이 4202이고 에이전트 DN이 검색하는 파티션에서 더 많은 잠재적 일치점이 있을 경우(예: 42022 또는 4202X), 에이전트 폰은 상호 숫자 시간 초과가 만료될 때까지 수퍼바이저 전화기에 연결을 시도하지 않습니다. 이 시점에는 상담원 전화의 통화 대기 시간이 연장되어 Finesse 수퍼바이저가 시간 초과되고 **Error - Call could not be completed** 메시지가 표시됩니다.




이 문제를 해결하려면 수퍼바이저 DN의 마지막 숫자가 에이전트 폰에 입력될 때 수퍼바이저 DN이 고유한 일치점을 트리거하는지 확인합니다.

### 수퍼바이저가 참여 작업 후 통화 중 신호 수신

수퍼바이저 전화기에서 녹음을 활성화한 경우 미디어 리소스가 부족하여 전화기에서 참여 전화회의를 설정할 수 없는 경우 이 문제가 발생할 수 있습니다. 수퍼바이저 전화기에서 G.711의 모니터링 스트림을 녹음 서버(예: MediaSense)로 보낼 수 있는 반면 끼어들기 기능은 G.722를 사용하려고 하기 때문입니다. Cisco CallManager(CCM) 로그에는 기능 불일치가 표시되며, 이는 트랜스코더가 필요함을 나타냅니다.

```
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
```

트랜스코더를 사용할 수 없는 경우 서비스 매개변수를 사용하면 필요하지 않을 수 있습니다. CCM Administration(CCM 관리) 페이지에서 **System(시스템) > Service Parameters(서비스 매개변수)**로 이동합니다. CUCM 노드 및 Call Manager 서비스를 선택한 다음 아래로 스크롤하여 **Clusterwide Parameters(System - Localization and Region)**로 이동합니다. **G.722 Codec Enabled(G.722 Codec 활성화)** 설정에 대해 **Enabled for All Devices Except Recording-Enabled Devices(녹음 지원 디바이스 제외 모든 디바이스에 대해 활성화)**를 선택합니다.

 Save
  Set to Default
  Advanced

Clusterwide Parameters (System - SDL)		
<a href="#">SDL Listening Port Number</a> *	<input type="text" value="8002"/>	8002
<a href="#">SDL Max Router Latency</a> ×	<input type="text" value="20"/>	20
<a href="#">Suppress Debug Info for Router Death</a> †	<input type="text" value="0"/>	0
<a href="#">Asynchronous SDL Logging Enabled</a> ×	<input type="checkbox" value="False"/>	False
Clusterwide Parameters (System - Location and Region)		
<a href="#">Enforce Millisecond Packet Size</a> †	<input type="checkbox" value="True"/>	True
<a href="#">Locations Trace Details Enabled</a> †	<input type="checkbox" value="False"/>	False
<a href="#">Preferred G.711 Millisecond Packet Size</a> ×	<input type="text" value="20"/>	20
<a href="#">Preferred G.722 Millisecond Packet Size</a> ×	<input type="text" value="20"/>	20
<a href="#">Preferred G.722.1 Millisecond Packet Size</a> ×	<input type="text" value="30"/>	30
<a href="#">Preferred G.729 Millisecond Packet Size</a> ×	<input type="text" value="20"/>	20
<a href="#">Always Use Preferred G.729 Packet Size For SIP Trunk Answers</a> ×	<input type="checkbox" value="False"/>	False
<a href="#">Preferred GSM EFR Bytes Packet Size</a> †	<input type="text" value="31"/>	31
<a href="#">G.711 A-law Codec Enabled</a> †	<input type="checkbox" value="Enabled for All Devices"/>	Enabled for All Devices
<a href="#">G.711 mu-law Codec Enabled</a> ×	<input type="checkbox" value="Enabled for All Devices"/>	Enabled for All Devices
<a href="#">G.722 Codec Enabled</a> †	<input type="checkbox" value="Enabled for All Devices Except Recording-Enabled Dev"/>	Enabled for All Devices
<a href="#">ILBC Codec Enabled</a> †	<input type="checkbox" value="Enabled for All Devices"/>	Enabled for All Devices
<a href="#">ISAC Codec Enabled</a> †	<input type="checkbox" value="Enabled for All Devices"/>	Enabled for All Devices