

Incapaz de rutear las llamadas a los agentes - CTIERR_MAXCALL_LIMIT_REACHED

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Antecedente](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Información Relacionada](#)

[Introducción](#)

Este documento describe una razón por la que un agente no puede contestar a una llamada entregada del Cisco Agent Desktop y proporciona una solución en un Cisco IP Contact Center (IPCC) Express environment.

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

Cisco recomienda tener conocimientos de estos temas:

- CallManager de Cisco
- Cisco Customer Response Solutions (CRS)
- Cisco Agent Desktop

[Componentes Utilizados](#)

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- Versión del CallManager de Cisco 4.0 y posterior
- Cisco CRS

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

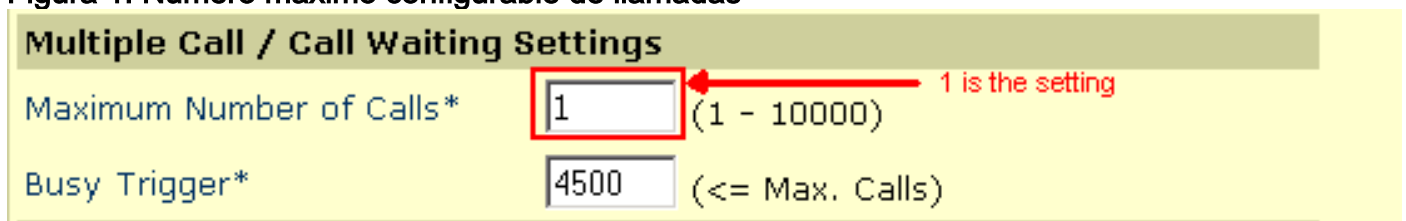
Convenciones

Consulte [Convenciones de Consejos TécnicosCisco](#) para obtener más información sobre las convenciones del documento.

Antecedente

Con las versiones del Cisco CallManager anterior de 4.0, un máximo de dos llamadas se soportan por el número de directorio (DN). El Cisco CallManager 4.0 amplía el número de llamadas por el DN, haciendo le la base de datos configurable. Este parámetro configurable se llama **número máximo de llamadas** bajo sección de las **configuraciones de las varias llamadas/de la llamada en espera** en la ventana de la **configuración del número de directorio**, tal y como se muestra en del [cuadro 1](#).

Figura 1: Número máximo configurable de llamadas



Multiple Call / Call Waiting Settings	
Maximum Number of Calls*	<input type="text" value="1"/> (1 - 10000) 1 is the setting
Busy Trigger*	<input type="text" value="4500"/> (<= Max. Calls)

Problema

Este problema puede ocurrir con diversos síntomas:

- Llamadas pegadas en la cola
- Llamadas de los descensos en la cola
- Los agentes de reservas pero no entregan la llamada o los agentes se pegan en el estado **reservado**
- No entrega las llamadas a los agentes aunque los agentes están disponibles

Cuando una llamada de la cola se envía a un agente disponible, el agente apuntado va del **estado Ready (Listo)** al estado **reservado** y permanece en este estado hasta que el llamador caiga la llamada. La llamada nunca se presenta al teléfono del agente.

Cuando ocurre este problema, este mensaje de error aparece en CiscoMIVRxx.log:

Nota: Este registro se visualiza sobre las líneas múltiples debido a las limitaciones de espacio.

```
Jun 24 17:23:45.402 MDT %MIVR-SS_TEL-3-CONSULT_FAILED:Consult failed: All
Call ids=CallID:12 MediaId:238779/1 Task:23000000057,Extension=35081,
Exception=com.cisco.jtapi.PlatformExceptionImpl: CCNException not handled:
com.cisco.cti.client.CCNException: ,Failure reason=consult gets error
0x8ccc00c4=CTIERR_MAXCALL_LIMIT_REACHED
```

Estas peticiones devuelven el código de error, **CTIERR_MAXCALL_LIMIT_REACHED**, cuando se alcanza el límite del **maxcall**:

- LineCallInitiateRequest
- LineCallTransferSetupRequest
- LineCallConferenceSetupRequest
- LineCallUnParkRequest

Nota: Para acceder `CiscoMIVRxx.log`, elija el **System > Engine > Trace Files** de la ventana de administración del Customer Response Application.

Solución

En el Cisco CallManager 3.x, el número máximo de llamadas permitidas por el DN se restringe a dos. La nueva función en el Cisco CallManager 4.0 hace esta base de datos de la cuenta configurable.

Si el CallManager tiene este valor establecido a 1 en la configuración de DN, el [cuadro 1](#), crea un problema en CRS. Este problema ocurre cuando CRS publica el Request To Send de la **transferencia de consultas una** llamada del puerto CTI al dispositivo ICD, él necesita dos sesiones. Una sesión está para llevar a cabo la llamada en cola y la otra sesión está para sonar el dispositivo ICD. En caso de que el número máximo de llamadas se configure como 1, la transferencia de llamada falla. Éstas son haber soportado y las configuraciones necesarias para el punto de ruta CTI, el puerto CTI, y la extensión ICD:

- **Punto de ruta CTI** — No modifique el número máximo de llamadas y de campos del activador del Call Forward Busy para el DN para los puntos de ruta CTI.
- **Puerto CTI** — No modifique los valores predeterminados del número máximo de llamadas y de campos del activador del Call Forward Busy para el DN para los puertos CTI. Si está modificado, asegúrese el número máximo de llamadas que el campo para el puerto CTI se fija para mayor de 2 para que sean utilizadas para el IPCC expreso.
- **Extensión ICD** — Modifique los valores predeterminados del número máximo de llamadas y de campos del activador del Call Forward Busy para el DN usado para el login del agente. La extensión del agente ICD se debe configurar con 2 y 1 para el número máximo de llamadas y de campos ocupados de los activadores, respectivamente.

Información Relacionada

- [Cómo las varias llamadas por la línea trabajan en el Cisco CallManager 4.0](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)