

Impossible de router les appels aux agents - CTIERR_MAXCALL_LIMIT_REACHED

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Fond](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Ce document décrit une raison pour laquelle un agent ne peut pas répondre à un appel fourni du Cisco Agent Desktop et fournit une solution dans un environnement exprès de Cisco IP Contact Center (IPCC).

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco recommande de posséder des connaissances sur ces sujets :

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

Composants utilisés

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

- Version 4.0 et ultérieures de Cisco CallManager
- Cisco CRS

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

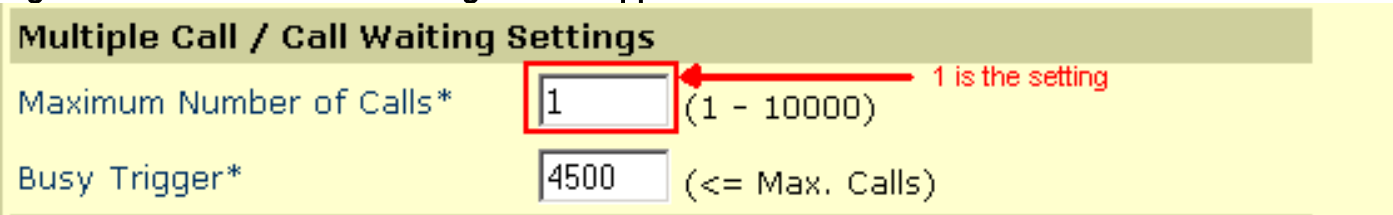
Conventions

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

Fond

Avec des versions de Cisco CallManager plus tôt que 4.0, un maximum de deux appels sont pris en charge par nombre de répertoire (DN). Le Cisco CallManager 4.0 développe le nombre d'appels par DN, rendant lui la base de données configurable. Ce paramètre configurable s'appelle le **nombre maximal d'appels** sous la **plusieurs** section de **configurations d'appel/mise en attente** dans la fenêtre de **Directory Number Configuration**, suivant les indications de la [figure 1](#).

Figure 1 : Nombre maximal configurable d'appels



The screenshot shows a configuration window titled "Multiple Call / Call Waiting Settings". It contains two input fields. The first field, "Maximum Number of Calls*", has the value "1" and a range "(1 - 10000)". A red box highlights the "1", and a red arrow points to it with the text "1 is the setting". The second field, "Busy Trigger*", has the value "4500" and a range "(<= Max. Calls)".

Problème

Ce problème peut se poser avec différents symptômes :

- Appels coincés dans la file d'attente
- Appels de baisses dans la file d'attente
- Les agents de réserves mais ne fournit pas l'appel ou des agents sont coincés dans l'état **réservé**
- Ne fournit pas des appels aux agents quoique les agents soient disponibles

Quand un appel de la file d'attente est envoyé à un agent disponible, l'agent visé va de l'état **prêt à l'état réservé** et reste dans cet état jusqu'à ce que l'appelant relâche l'appel. L'appel n'est jamais présenté au téléphone de l'agent.

Quand ce problème se pose, ce message d'erreur apparaît dans CiscoMIVRxx.log :

Remarque: Ce log est affiché au-dessus des plusieurs lignes dues aux limites de l'espace.

```
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
```

Ces demandes renvoient code d'erreur, **CTIERR_MAXCALL_LIMIT_REACHED**, quand la limite de **maxcall** est atteinte :

- LineCallInitiateRequest
- LineCallTransferSetupRequest
- LineCallConferenceSetupRequest
- LineCallUnParkRequest

Remarque: Afin d'accéder à CiscoMIVRxx.log, choisissez le **système** > l'**engine** > les **fichiers de**

suivi de la fenêtre de gestion d'application de réponse de client.

Solution

Dans le Cisco CallManager 3.x, le nombre maximal d'appels permis par DN est limité à deux. La nouvelle caractéristique dans le Cisco CallManager 4.0 rend cette base de données de compte configurable.

Si le CallManager a cette valeur réglée à 1 dans la configuration de DN, [figure 1](#), il crée un problème dans les CRS. Ce problème se pose quand les CRS fournissent la demande d'émission de **transfert de consultation** un appel du port CTI au périphérique ICD, il a besoin de deux sessions. Une session est pour tenir l'appel dans la file d'attente et l'autre session est pour sonner le périphérique ICD. Au cas où le nombre maximal d'appels serait configuré en tant que 1, le transfert d'appel échoue. Ce sont les configurations pour le point de routage CTI, le port CTI, et l'extension pris en charge et exigés ICD :

- **Point de routage CTI** — Ne modifiez pas le nombre maximal d'appels et appelez les champs occupés en avant de déclencheur pour le DN pour des points de routage CTI.
- **Port CTI** — Ne modifiez pas les valeurs par défaut du nombre maximal d'appels et appelez les champs occupés en avant de déclencheur pour le DN pour des ports CTI. Si modifié, assurez-vous que le nombre maximal d'appels mettent en place pour le port CTI est placé pour plus considérablement que 2 afin qu'ils puissent à utiliser pour l'IPCC Express.
- **Extension ICD** — Modifiez les valeurs par défaut du nombre maximal d'appels et appelez les champs occupés en avant de déclencheur pour le DN utilisé pour la procédure de connexion d'agent. Le poste de l'agent ICD doit être configuré avec 2 et 1 par le nombre maximal d'appels et de champs occupés de déclencheurs, respectivement.

Informations connexes

- [Comment les plusieurs appels par la ligne fonctionnent dans le Cisco CallManager 4.0](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)