

コールをエージェントにルーティングできない - CTIERR_MAXCALL_LIMIT_REACHED

目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[背景説明](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[関連情報](#)

概要

このドキュメントでは、エージェントが Cisco Agent Desktop から送信されたコールに応答できない原因について説明し、Cisco IP Contact Center (IPCC) Express 環境での解決策を説明します。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることを推奨しています。

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

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づくものです。

- Cisco CallManager バージョン 4.0 以降
- Cisco CRS

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな (デフォルト) 設定で作業を開始しています。ネットワークが稼働中の場合は、コマンドが及ぼす潜在的な影響を十分に理解しておく必要があります。

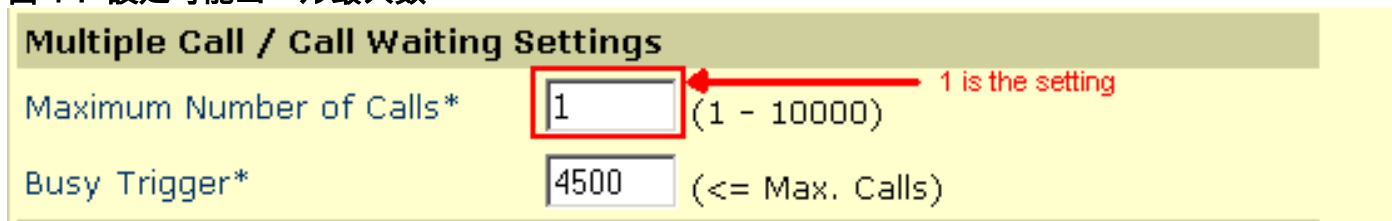
表記法

ドキュメント表記の詳細は、『[シスコ テクニカル ティップスの表記法](#)』を参照してください。

背景説明

4.0 より前のバージョンの Cisco CallManager では、1 つのディレクトリ番号 (DN) あたり最大 2 つのコールがサポートされています。 Cisco CallManager 4.0 では、1 つの DN あたりのコール数が増加し、データベース設定可能になります。 [この設定可能パラメータは、\[Directory Number Configuration\] ウィンドウの \[Multiple Call/Call Waiting Settings\] セクションの \[Maximum Number of Calls\] です \(図 1 を参照 \)。](#)

図 1： 設定可能コール最大数



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

問題

この問題は次のようなさまざまな症状で発生します。

- キュー内にコールがスタックされる
- キュー内のコールがドロップされる
- エージェントは予約されるがコールを配信しない、またはエージェントが **Reserved** 状態でスタックされる
- エージェントは応答可能だが、エージェントにコールが配信されない

キューのコールが応答可能なエージェントに送信されると、ターゲット エージェントが **Ready** 状態から **Reserved** 状態になり、発信者がコールを切断するまでその状態が維持されます。コールはエージェントの電話機に表示されません。

この問題が発生すると、次のエラー メッセージが CiscoMIVRxx.log に表示されます。

注: スペースの制約上、このログは複数行で表示されています。

```
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
```

これらの要求が **maxcall** の制限に達すると、エラー コード、**CTIERR_MAXCALL_LIMIT_REACHED** が返されます。

- LineCallInitiateRequest
- LineCallTransferSetupRequest
- LineCallConferenceSetupRequest
- LineCallUnParkRequest

注: CiscoMIVRxx.log にアクセスするには、[Customer Response Application Administration] ウィンドウから [System] > [Engine] > [Trace Files] を選択します。

解決策

Cisco CallManager 3.x では、DN ごとに許可されるコールの最大数は 2 つに制限されています。Cisco CallManager 4.0 の新機能では、この数がデータベース設定可能になっています。

CallManager の DN 設定でこの値が 1 に設定されている場合 ([図 1](#))、CRS で問題が発生します。この問題は CTI ポートから ICD デバイスにコールを送信する **Consult Transfer** 要求を CRS が発行した場合に発生します。これには、2 つのセッションが必要です。1 つのセッションはコールをキュー内に保持するため、もう 1 つのセッションは ICD デバイスを呼び出すためです。コールの最大数が 1 に設定されている場合、コール転送は失敗します。CTI ルート ポイント、CTI ポート、および ICD 拡張のためのサポートされている必須設定は、以下のとおりです。

- **CTI ルート ポイント** — CTI ルート ポイントについて、DN の [Maximum Number of Calls] フィールドと [Forward Busy Trigger] フィールドは変更しないでください。
- **CTI ポート** — CTI ポートについて、DN の [Maximum Number of Calls] フィールドおよび [Forward Busy Trigger] フィールドのデフォルト値は変更しないでください。変更する場合、IPCC Express で使用するため、CTI ポートの [Maximum Number of Calls] フィールドは 2 より大きい値に設定するようにしてください。
- **ICD 拡張** — エージェントのログインに使用する DN について、[Maximum Number of Calls] フィールドと [Call Forward Busy Trigger] フィールドのデフォルト値を変更してください。ICD エージェント拡張では、[Maximum Number of Calls] フィールドと [Busy Triggers] フィールドをそれぞれ 2 および 1 に設定する必要があります。

関連情報

- [Cisco CallManager 4.0 における回線ごとの複数コールの動作方法](#)
- [テクニカルサポートとドキュメント - Cisco Systems](#)