



ペリフェラル固有のサポート

この章では、CTI OS でサポートされている時分割多重 (TDM) ペリフェラルの情報を示します。次のような構成になっています。

- 「一般的な Unified ICM サポート (P.10-1)」
- 「CTI OS のサポート (P.10-3)」

ペリフェラルの製造業者によって、CTI 固有機能に対するサポートのレベルが異なります。これらの相違は、CTI OS クライアント アプリケーションを作成するときに考慮に入れる必要があります。可能な限り、CTI OS サーバおよび Agent Desktop は当該のペリフェラルのハードフォン動作をシミュレートします。CTI OS Supervisor Desktop for IPCC Enterprise は、IPCC Enterprise に固有であり、現在 TDM スイッチではサポートされていません。これは通常、TDM スイッチに、IPCC が提供するスーパーバイザ機能が搭載されていないためです。



(注)

この章に記載されているペリフェラルは、CTI OS でサポートされているものです。Cisco CTI サーバがサポートするペリフェラルをすべて網羅したリストについては、『*Cisco Unified ICM CTI Programmer's Guide*』を参照してください。ここに記載されていないペリフェラルの CTI OS サポートに関心をお持ちの場合は、Cisco CTI 製品管理にお問い合わせください。

この章では、次の項目を取り上げます。

- 一般的な一部の Unified ICM 用語に相当するペリフェラル固有の用語
- 一部のペリフェラルではサポートされていない Unified ICM 機能のリスト
- 異なるペリフェラル タイプには使用できない CTI コール イベント タイプの表
- 異なるペリフェラル タイプではサポートされない CTI OS クライアント制御要求の表
- 各種のペリフェラルが提供する CTI サポートのレベルの相違と制限事項 (CTI サーバ エージェントの状態リストと、各種のペリフェラルに関連付けられた対応する用語/機能を含む)

一般的な Unified ICM サポート

ここでは、各種のペリフェラルによる Unified ICM 機能の実装における相違点について説明します。

ペリフェラル固有の用語

ペリフェラル製造業者によって、エージェント、スキルグループ、およびサービスなどの Unified ICM 用語に対して使用される用語が異なります。たとえば、他の製造業者は、サービスをアプリケーション、スプリット、またはゲートと呼ぶ可能性があります。表 10-1 に、いくつかの Unified ICM 用語を挙げ、それに相当するペリフェラル固有の用語を示します。

表 10-1 Unified ICM およびペリフェラル固有の用語

Unified ICM 用語	相当するペリフェラル固有の用語
エージェント	エージェント
ペリフェラルターゲット	Alcatel 400 : DNIS IPCC : デバイス ターゲット その他 : トランク グループおよび DNIS ¹
サービス	Alcatel 400 : パイロット Aspect Contact Server : アプリケーション Avaya DEFINITY ECS : ベクター ディレクトリ番号 (VDN) Nortel Symposium : アプリケーション Rockwell Spectrum : アプリケーション
スキルグループ	Alcatel 400 : エージェント PG Aspect Contact Server : エージェント グループ Avaya DEFINITY ECS : スキルグループまたはハントグループ ² Nortel Symposium : スキルセット その他 : スキルグループ
トランク	Alcatel 400 : なし Aspect Contact Server : インストルメント ³ Nortel Symposium : なし その他 : トランク
トランクグループ	Alcatel 400 : なし Nortel Symposium : ルート その他 : トランクグループ

1. Aspect Contact Server はトランクグループと DNIS をコール制御テーブル (CCT) にマッピングします。DEFINITY ECS は、着信コールにトランクグループと DNIS を使用します。
2. ECS をエキスパートエージェントセレクション (EAS) モードで実行している場合、スキルグループは ECS スキルグループにマッピングされます。それ以外の場合は、ハントグループにマッピングされます。
3. CallCenter インストルメントは、トランク、テレセット、またはワークステーションのいずれかです。

Unified ICM の概念は、対応する ACD の機能に非常に近い場合があります。たとえば、Unified ICM のサービスの概念は、Aspect のアプリケーションの概念によく似ています。また、ACD には、Unified ICM 機能に正確にマッピングされる機能がない場合もあります。そのような場合には、表 10-1 とは異なるマッピングを選択することもできます。たとえば、DEFINITY ECS の各 VDN を Unified ICM サービスに関連付けることに意味がある場合もありますが、各ハントグループをサービスにマッピングすることもできます。

EAS モードで実行中の Avaya DEFINITY ECS では、スイッチの設定によって各スキル グループに複数のサブグループが存在する場合があります。Unified ICM はこれをエミュレートするため、これらのペリフェラル タイプ用に追加のスキル グループを自動的に作成します。

Unified ICM 機能の制限事項

一部の ACD には、Unified ICM 固有機能のフル活用を防止する制限事項があります。表 10-2 に、これらの ACD の制限事項をまとめます。

表 10-2 特定のペリフェラルに対してサポートされない Unified ICM の機能

ペリフェラルの種類	制約事項
Aspect Contact Server	1 つのエージェントに 1 つのスキル グループしか割り当てられない
Avaya DEFINITY ECS	なし
IPCC	トランクまたはトランク グループをサポートしない
Nortel Symposium	ペリフェラル サービス レベルのレポートがない Trunk Group Real Time または Trunk Group Half Hour データ要素がない
Rockwell Spectrum	リアルタイムのトランク グループ モニタリングがない デュプレックス PG 動作は TCP/IP トランザクションリンク設定にのみサポートされる

CTI OS のサポート

ここでは、ペリフェラル タイプごとの CTI OS 機能の実装とサポートについて説明します。次の情報が含まれています。

- 異なるペリフェラル タイプには使用できないコール イベント タイプの表
- 異なるペリフェラル タイプではサポートされないクライアント制御要求の表
- その他のペリフェラル固有の相違点と制限事項のリスト
- エージェント状態の表

コール イベント

表 10-3 に、異なるペリフェラル タイプからは使用できないコール イベントを示します。

- 「なし」というエントリは、サポートされているすべてのペリフェラルからそのイベントを使用できることを示しています。
- 単一のアスタリスク (*) は、アスタリスクが付いたペリフェラルからそのイベントを使用でき、「ペリフェラル固有の制限事項と相違点」(P.10-5) に記載された制約/制限が課せられることを示しています。
- 2 つのアスタリスク (**) は、Aspect Event Link を使用するように PG が設定されている場合、Aspect からそのイベントを使用できることを示しています。

表 10-3 特定のペリフェラルで使用できないコール イベント

使用できないイベント	ペリフェラル
AGENT_PRE_CALL	Alcatel、Aspect、DEFINITY、Nortel Symposium、Rockwell Spectrum、IVR
AGENT_PRE_CALL_ABORT	Alcatel、Aspect、DEFINITY、Nortel Symposium、Rockwell Spectrum、IVR
AGENT_STATE	なし
BEGIN_CALL	なし
CALL_CLEARED	Aspect*
CALL_CONFERENCED	Aspect**、Rockwell Spectrum、IVR
CALL_CONNECTION_CLEARED	なし
CALL_DATA_UPDATE	なし
CALL_DELIVERED	Aspect*、Rockwell Spectrum*
CALL_DEQUEUED	Alcatel、DEFINITY、Nortel Symposium、IPCC、IVR
CALL_DIVERTED	Aspect、IPCC、Nortel Symposium
CALL_ESTABLISHED	IVR
CALL_FAILED	Aspect、Nortel Symposium、Rockwell Spectrum、IVR
CALL_HELD	Aspect**、IVR、Rockwell Spectrum*
CALL_ORIGINATED	Aspect、DEFINITY*、Nortel Symposium、Rockwell Spectrum
CALL_QUEUED	IPCC、IVR
CALL_REACHED_NETWORK	Aspect、Nortel Symposium、Rockwell Spectrum、IVR
CALL_RETRIEVED	Aspect**、IVR、Rockwell Spectrum*
CALL_SERVICE_INITIATED	Aspect**、DEFINITY*、IVR
CALL_TRANSFERRED	IVR
CALL_TRANSLATION_ROUTE	IPCC
END_CALL	なし
RTP_STARTED_EVENT	Alcatel、Aspect、Nortel Symposium、Rockwell Spectrum、IVR
RTP_STOPPED_EVENT	Alcatel、Aspect、Nortel Symposium、Rockwell Spectrum、IVR
SYSTEM	なし

クライアント制御要求

表 10-4 に、異なるペリフェラル タイプではサポートされないクライアント制御要求を示します。

表 10-4 特定のペリフェラルでは使用できないクライアント制御要求

使用できない要求	ペリフェラル
ALTERNATE_CALL	Nortel Symposium
ANSWER_CALL	IVR
CLEAR_CALL	Alcatel、IVR
CLEAR_CONNECTION	IVR
CONFERENCE_CALL	IVR
CONSULTATION_CALL	IVR
DEFLECT_CALL	Aspect、Nortel Symposium、Rockwell Spectrum、IVR
HOLD_CALL	IVR
MAKE_CALL	IVR
MAKE_PREDICTIVE_CALL	Alcatel、IVR
QUERY_AGENT_STATE	IVR
QUERY_DEVICE_INFO	IVR
RECONNECT_CALL	IVR
RETRIEVE_CALL	IVR
SEND_DTMF_SIGNAL	Aspect、Nortel Symposium、Rockwell Spectrum、IVR
SET_AGENT_STATE	IVR
SNAPSHOT_CALL	IVR
SNAPSHOT_DEVICE	IVR
TRANSFER_CALL	IVR

ペリフェラル固有の制限事項と相違点

ここでは、各種のペリフェラルについて CTI OS 関連の制約事項と実装の相違点を示します。



(注)

- MAKE_CALL は、エージェントが IPCC ペリフェラルに対して NotReady 状態である場合のみサポートされます。
- CTI OS でサポートされているその他のペリフェラルに対して MAKE_CALL はサポートされません。
- 通話者が会議から解放された後も、コールはアクティブのままです。

Alcatel

- 電話会議には、最大 3 名の通話者が参加できます。
- シングルステップ/ブラインド転送または会議はサポートされません。転送および電話会議はコンサルタイプであることが必要です。
- エージェント (3550 など) が電話機/デバイス (3300 など) にログインすると、そのデバイスがエージェントになります。したがって、エージェントにアクセスするには、3550 をダイヤルします。
- Alcatel には、ログイン情報の一部として位置 ID が必要です。位置 ID は、インストールメント (物理デバイスを示すもの) と同じです。
- エージェントがログインするときは、スキル グループを指定する必要があります。スキル グループを指定しなかったり、誤ったスキル グループを指定したりすると、ログインに失敗します。
- 内部コールを保留にすることはできません。
- Alcatel は、第 2 回線をサポートしません。コールがアクティブのときは、内部制御と外部制御ができないことが必要です。2 番目のコールは、既存のコールのコンテキストで (転送または会議を介して) コンサルト コールとしてのみ発信できます。

Aspect Contact Server

- AgentExtension および AgentInstrument は、テレセットが接続しているポート番号として定義されます。
- アスタリスク (*) が付けられたイベントは、PG が Aspect EventLink を使用するよう設定されている場合に使用できます。
- EventLink が使用されている場合、コールアラート (Call Delivered、LocalConnectionState = LCS_ALERTING) を使用できます。
- 一部のトランク タイプでは、発信コールが Call Cleared イベントを提供するとは限りません。受け入れられるものの発信側で処理されるインターフロー コールも、Call Cleared イベントを提供しない場合があります。
- 発信コールは、発信要求に CallPlacementType が指定されていることを必要とします。
- 電話会議には、最大 3 名の通話者が参加できます。
- コールのシングルステップ/ブラインド転送では、最初のコールがトランクを介して到着する (CCT コールである) 必要があり、着信番号は CCT に移動する必要があります。
- 通常のコール転送では、コンサルト コールは CCT コールか agent_inside コールになります。
- 代替コール動作は、最初のコールが CCT コールであることを必要とします。2 番目のコール (コンサルト コール) は CCT コールか agent_inside コールのいずれかになります。
- MAKE_PREDICTIVE_CALL_REQ メッセージの AnswerDetectControl1 フィールドには、Application Bridge AD_PARAM 設定のバイナリ値が含まれている必要があり、AnswerDetectControl2 フィールドには Application Bridge ANS_MAP 設定のバイナリ値が含まれている必要があります。
- 転送および会議の動作は、ハードフォンの動作の後に形成されます。転送または会議を開始するには、まず、MakeCall コントロール (この時点では [Transfer Init] ボタンと [Conference Init] ボタンは使用できません) を使用して、2 番目の (コンサルト) コールを発信します。このコールを発信した後、目的のアクションを実行するための [Transfer Complete] ボタンおよび [Conference Complete] ボタンが使用可能になります。

Avaya DEFINITY ECS

- AgentExtension および AgentInstrument は、ステーションの内線番号として定義されます。
- EAS (エキスパート エージェント セレクション) が指定されているかどうかにかかわらず、DEFINITY ECS イベントは同一です。
- EAS バージョンと非 EAS バージョンのいずれも、事前設定されたエージェント グループのリストを維持します。EAS を指定してログインすると、エージェントは事前設定されたすべてのエージェント グループに自動的にログインします。EAS なしでログインすると、エージェントはログイン要求に指定されたグループにのみログインします。
- ペリフェラルとペリフェラル ゲートウェイ (PG) をつなぐシスコ独自のインターフェイス、Cisco Peripheral Interface Module (PIM) では、エージェントのステーションが Unified ICM でモニタされている場合 (つまり、Unified ICM ペリフェラル モニタ テーブルに表示されている)、コールがモニタ対象の VDN を通過する場合、またはコールが CTI MakeCallReq によって発信される場合に限り、内部コールのコール イベントをサポートします。内部コールは、スイッチ上のエージェントによって発信されるコールであり、転送または会議の前のコンサルト コールなどが含まれます。転送または会議が完了した後は、マージされた ACD コールに関するコール イベントを確認できます。
- 自動応答エージェントの電話機はオフフックにする必要があります。そうしないと、エージェントにログインできません。手動応答エージェントでは、電話機をオンフックのままにする必要があります。
- アプリケーションは、ログインまたはログアウトの試行間隔としてリフレッシュ レート (Avaya Call Management System で定義) の 3 倍の時間待機する必要があります。そうしないと、PIM がログイン イベントを受信できず、コール要求が失敗になるおそれがあります。
- サードパーティのアクションが失敗すると、DEFINITY ECS スイッチにアクセスする CTI OS クライアントに ASAI 原因値が戻されます。『DEFINITY Technical Reference Manual』をお持ちの場合は、次の手順を実行して、実際の失敗原因を確かめることができます。
 - 表 10-5 を参照して、戻された ASAI 原因値に対応する DEFINITY ECS 値を調べます。
 - 表 10-6 を参照して、『DEFINITY Technical Reference Manual』の中から、試行したサードパーティ アクションについて説明している章を探します。
 - DEFINITY ECS 原因値の説明について、表 10-6 に指定された章を参照します。

表 10-5 DEFINITY 原因値

ASAI 値	DEFINITY ECS 値	原因値	説明
-MAX_LONG	なし	*C_NUSE_LONG	ECS から値が戻されませんでした。
0	CS0/28	*C_INVLDNUM	発信側アドレスまたは宛先アドレスが無効です。
1	CS0/111	*C_PROTERR	機能シーケンスに違反があるか、基礎をなすプロトコルのエラーが検出されました。ECS から戻された値を認識できません。
2	CS3/40	*C_RESUNAVL	サービスを実行するリソースを使用できません。

表 10-5 DEFINITY 原因値 (続き)

ASAI 値	DEFINITY ECS 値	原因値	説明
3	CS0/50	*C_FACUNSUB	機能が実装されましたが、要求側で登録されていません。
4	CS3/79	*C_SER_UNIMP	互換性のないオプションが選択されました。
5	CS0/96	*C_MAND_INFO	必須パラメータのいずれかが欠落しています。
6	CS0/100	*C_INVLDIE	パラメータに指定された値は許可されないか、定義されていません。
7	CS3/63	*C_SERV_UNAVIL	ドメインまたはコールは別の付属デバイスによってモニタされています。
8	CS3/86	*C_CALLID_TERM	コールはすでに、アクティブ状態ではありません。
9	CS0/98	*C_INCOM_ST	メッセージにコール状態との互換性がありません。
10	CS0/81	*C_INVALID_CRV	無効なコール識別子 (sao_id、cluster_id としても知られる) が使用されたか、コールが存在しません。
11	CS3/80	*C_INCOM_OPT	コールの確立に使用されたオプションに互換性がありません。
12	CS0/102	*C_REC_TIMER	タイマーの期限が切れました。
13	CS3/15	*C_NOLOGIN	エージェントがスプリットにログインしていません。
14	CS3/11	*C_NOSPLIT_MEM	エージェントが指定されたスプリットのメンバーでないか、指定されたスプリット番号に誤りがあります。
15	CS0/17	*C_USER_BUSY	ドメインまたはコールは別の付属デバイスによってモニタされています。
16	CS0/18	*C_NOUSE_RESP	発信側アドレスがサービスに応答しません。
17	CS3/43	*C_PERM_DENIED	サービスの許可チェックに失敗しました。
18	CS3/87	*C_CLUST_TERM	サービスがアクティブでないため、アソシエーションが終了しました。

表 10-5 DEFINITY 原因値 (続き)

ASAI 値	DEFINITY ECS 値	原因値	説明
19	CS3/27	*C_OUT_OF_SERV	管理者によってドメインが削除されています。
20	CS3/12	*C_INCS_AGT_ST	エージェントが互換性のない状態です。
21	CS3/13	*C_MAXLOGIN	エージェントは最大数のスプリットにログインしています。
22	CS3/14	*C_INC_PASWD	無効なログインパスワードです。
23	CS3/16	*C_AGT_STATE	エージェントの状態の変更を要求しましたが、エージェントはすでにその状態にあります。
24	CS3/41	*C_BAD_ADMIN	ACD がプロビジョニングされていないか、オプションとして取得されていません。
25	CS0/16	*C_NORMAL	正常終了。コールは正常にルーティングされました。
26	CS0/42	*C_NETCONJ	ネットワークの輻輳により、アソシエーションが終了しました。
27	CS0/99	*C_BAD_IE	不明な情報要素が検出されました。
28	CS3/22	*C_QUEFULL	キューが満杯です。
29	CS3/42	C_REORDER_ DENIAL	再オーダー / 拒否。
30	CS3/46	C_ADMIN_ PROGRESS	管理を実行中です。要求を処理できません。
31	CS3/53	C_FEATURE_ REJECTED	ECS は、付属デバイスからの要求を拒否しました。
32	CS0/1	C_UNASSIGNED_ NUM	未割り当て番号です。
33	CS0/21	C_CALL_ REJECTED	コールが拒否されました。
34	CS0/22	C_NUM_ CHANGED	番号が変更されました。
35	CS0/31	C_NORMAL_ UNSPECIF	正常、未指定です。
36	CS0/34	C_NO_CIRCUIT	利用できる回路またはチャンネルがありません。
37	CS0/41	C_TEMP_FAILURE	一時的な障害です。

表 10-5 DEFINITY 原因値 (続き)

ASAI 値	DEFINITY ECS 値	原因値	説明
38	CS0/58	C_BEARER_CAP_UNAVAIL	ベアラ機能は現在使用できません。
39	CS0/88	C_INCOMPAT_DESTINATION	宛先に互換性がありません。
40	CS0/95	C_INVALID_MESSAGE	無効なメッセージ、未指定です (下位互換性)。
41	CS0/97	C_NON_EXIST_MESSAGE	メッセージが存在しないか、実装されていません。
42	CS0/127	C_UNSPECIFIED	未指定です。
43	CS3/19	C_NO_ANSWER	応答がありません。
44	CS3/20	C_NO_TRUNKS	トランクを使用できません。
45	CS3/21	C_NO_CLASSIFIERS	分類子を使用できません。
46	CS3/30	C_REDIRECT	リダイレクトされました。
47	CS3/38	C_NETWORK_OUT_OF_ORDER	ネットワークが故障しています。
48	未定義	*C_CAUSE_UNKNOWN	ECS から未定義の値が戻されました。
49	CS0/52	*C_OUT_CALL_BARRED	発信コールが除外されました。
50	CS3/23	C_REMAINS_IN_Q	コールがキューに保留されています。
51	CS0/65	C_BEARER_SVC_NOT_IMPL	ベアラ サービスが実装されていません。
52	CS3/17	C_TIMED_ANSWER	内部タイマーに基づいた応答が想定されています。
53	CS3/18	C_VOICE_ENERGY_ANSWER	ECS で音声エネルギーが検出されました。
54	CS0/82	C_NO_TONE_CHANNEL	チャンネルまたはトーンが存在しません (指定のコールに接続しているトーンがありません)。
55	CS3/24	C_ANSWERING_MACHINE	応答中のマシンが検出されました。
56	CS0/29	C_FACILITY_REJECTED	ファシリティが拒否されました。
57	CS3/25	C_FORWARD_BUSY	リダイレクションが原因です。
58	CS3/26	C_COVER_BUSY	リダイレクションが原因です。

表 10-5 DEFINITY 原因値 (続き)

ASAI 値	DEFINITY ECS 値	原因値	説明
59	CS3/28	C_COV_DONT_ ANS	リダイレクションが原因 です。
60	CS3/31	C_FORWARD_ALL	リダイレクションが原因 です。
61	CS3/8	C_LISTEN_ONLY	シングルステップ会議の 聞き取り専用。
62	CS3/9	C_LISTEN_TALK	シングルステップ会議の 聞き取り/送話。

たとえば、ASAI 値 15 は、DEFINITY ECS 値 CS0/17 (C_USER_BUSY) に対応します。

表 10-6 サードパーティ要求/DEFINITY マニュアルの項

サードパーティのアクションまたは 要求	マニュアルの章
呼制御によるサードパーティのアクション : Auto Dial (3PAD)、Clear (3PCC)、Deflect (Redirect) (3PREDIR)、Drop (Selective Drop) (3PSD)、Listen-Disconnect、Listen-Reconnect、Selective Hold (3PSH)、Make Call (3PMC) (または Predictive Call)、Relinquish Control (3PRC)、Reconnect (Retrieve) (3PR)、Send DTMF (3PSDS)、Take Control (3PTC)	第 4 章「ASAI and Call Control」
ドメイン制御によるサードパーティのアクション : Auto Dial (3PAD)、Domain Control (3PDC)、Answer (3PANS)、Merge (Transfer/Conference) (3PM)	第 5 章「ASAI and Domain Control」
コールルーティング (RT_REQ、RT_SEL、RT_END)	第 7 章「ASAI and Call Routing」
エージェント状態の変化 : Login、Logout、Change Workmode (NotReady (AUX)、Ready (AVAIL)、WorkReady (ACW) など) Activating/Canceling Call Forwarding Activating/Canceling Send All Calls	第 8 章「ASAI and Request Feature Capabilities」
値のクエリー	第 9 章「ASAI and Value Query Capabilities」
値の設定 : Message Waiting Indicator (MWI) Set Billing Type	第 10 章「ASAI and Set Value Capabilities」

たとえば、サードパーティのログイン要求は第 8 章「ASAI and Request Feature Capabilities」に記載されています。

IPCC

- **MAKE_CALL** は、エージェントが **NotReady** 状態の場合のみサポートされます。エージェントはラップアップモードのときに、新規コールを発信することはできません。
- コンサルト転送およびブラインド転送がサポートされます。ただし、コールを保留にして新規コールを発信し、転送を実行する操作はサポートされません。
- 転送/会議を実行するには、コンサルトコールが **Talking** 状態になることが必要です。したがって、転送/会議の途中で切り替えを実行した場合、その操作を完了するには、まず、2 回目の切り替えを実行して現状を復元する必要があります。
- 打診されている保留中のエージェントへの会議または転送はサポートされません。
- 監視されていない通話者への会議の転送はサポートされません。
- 同じ通話者に対して重複する転送または会議打診操作はサポートされません。たとえば、エージェント A がエージェント B にコールします。会話中に、エージェント A はエージェント C に会議を打診する必要があります。エージェント B はエージェント D が多くの情報を持っていると思い、エージェント D に打診を転送します。コールを終了するために、エージェント A は会議を完了し、エージェント B は転送を完了します。この操作は失敗します。
- 会議に通話者を追加できるのは、会議の開催者のみです。
- コールは **Unified CM** でなく、あるキューポイントでキューに入れられます。このため、**QUERY_SKILL_GROUP_STATISTICS_REQ** を使用してスキルグループキューの統計情報を入力することはできません。サービス制御された **IVR** を **CTI** を介してモニタすることで、イベントをキューに入れたり、キューから取り出したりできるほか、イベントを確立することができます。
- **RTP_STARTED_EVENT** および **RTP_STOPPED_EVENT** は、IPCC 用であり、録音しているベンダーをサポートするためのものです。
- **AGENT_PRECALL_EVENT** および **AGENT_PRECALL_ABORT_EVENT** は IPCC 用です。これらのパラメータにより、ルーティングされたコールが到着する前に、コールコンテキストデータが提供されます。
- **CALL_CONNECTION_CLEARED_EVENT** は、次の場合に **CEC_REDIRECTED** が原因で受信される可能性があります。
 - エージェントが **CTI** ルートポイントにコールし、コールが別のリソースに宛先指定されている場合
 - エージェントが **IVR** にコールし、**IVR** がコールをリダイレクトした場合
 - エージェントが、転送オプションが有効になっている番号にコールした場合
- エージェントがログインしたデバイスだけが、**CTI OS** によるモニタの対象となります。**Unified ICM** ペリフェラルモニタテーブルは、**IPCC PG** に対してはサポートされていません。
- **Unified CM** マルチライン機能の更新情報については、『*Cisco Unified Communication Manager System Guide*』を参照してください。
- **Unified CM** シェアドライン機能（エージェントが同じ内線を共有）はサポートされていません。
- エージェントデスク設定により、一部のエージェント動作が制御されます。これらの設定は **Unified ICM** で行い、**Agent Desktop** によって起動時にダウンロードされます。**WrapupInMode** は着信コールのラップアップモード変数であり、**WrapupOutMode** は発信コールのラップアップモード変数です。これらのパラメータに有効な値は次のとおりです。

– REQUIRED

着信コールまたは発信コールについて、エージェントにオプションはありませんが、コールの終了時に **Wrapup** 状態に移行します。エージェントのコール中は、すべてのエージェント状態ボタンが無効になります。エージェントがラップアップ状態の間は、[Ready] ボタンと [NotReady] ボタンが必ず有効になります。

[Ready] ボタンか [NotReady] ボタンのいずれかをクリックすると、[Wrapup] ダイアログボックスが閉じ、エージェントは選択した状態になります。ただし、PG の設定でラップアップタイマーが有効になっており、エージェントの状態を選択する前にタイムアウトが発生すると、エージェントの状態は自動的に次のように変更されます。

- 着信コールの終わりにタイムアウトが発生すると、エージェントの状態は **Ready** に変わります。

- 発信コールの終わりにタイムアウトが発生すると、エージェントの状態は **NotReady** に変わります。

– REQUIRED_WITH_DATA

REQUIRED と同じですが、エージェントは、[Wrapup] ダイアログボックスを終了して **Ready** 状態または **NotReady** 状態になる前に、ダイアログボックスに何らかのデータ入力する必要があります。これは、**WrapupInMode** にだけ適用されます。

– OPTIONAL

着信コールまたは発信コールに関して、エージェントは、適切なボタンをクリックすることで任意のアフター コール状態 (**Wrapup**、**Ready**、または **NotReady**) に入ることができます。

– NOT_ALLOWED

着信コールまたは発信コールに関して、エージェントは **Ready** 状態または **NotReady** 状態のみ入ることができます。ラップアップ ボタンは無効になります。

API ユーザに対する注意事項：

- ラップアップ モードが **REQUIRED_WITH_DATA** であるときに、コールに入力されたラップアップデータが存在しない場合、**Ready** または **NotReady** に戻すための **SetAgentState** はエラー コード **CF_WRAPUP_DATA_REQUIRED** (280) を伴って失敗します。
- Logout Reason** または **NotReady Reasons** が必要であるときに、エージェントの状態設定要求に理由が割り当てられていない場合、エラー **CF_REASON_CODE_REQUIRED** (281) を受信します。また、これらのプロパティが必要である場合、理由コードに [Logout Reason] ダイアログボックスと [NotReady Reason] ダイアログボックスを作成する必要があります。

理由コードとラップアップ モードの詳細については、『*Administration Guide for Cisco Unified Contact Center Enterprise and Hosted*』を参照してください。

- また、PG は、エージェントの設定変更を確認するために、スーパーバイザ インターフェイスを使用して定期的にスイッチに問い合わせます。その間隔は、**Windows** レジストリ エントリの「**MonitorGroupTimerQuery**」によって制御されます。エージェント スキル グループ割り当ての変更があった場合、PG が認識するのは、次にスイッチに問い合わせたときのみです。

IPCC エラー コード

次の表に、エラー メッセージとその意味を簡単に説明します。

表 10-7 エラー コード インジケータ

エラー	意味
PERERR_TELDRIVE	テレフォニー ドライバ層でエラーが発生しました。
PERERR_JTCLIENT	JTAPI クライアントでエラーが発生しました。
PERERR_JTAPPLAY	JTAPI アプリケーション層でエラーが発生しました。
PERERR_GW_E	JTAPI ゲートウェイでエラーが発生しました。
PERERR_CM	Cisco Unified Communications Manager でエラーが発生しました。

次の表に、エラー コードとその説明を示します。



(注)

ここに示す値の中には、スペースの制限により、2 行にわたって表示されているものもあります。

表 10-8 エラー コードの説明

戻り値/コード	エラー メッセージ	説明
-1 PERERR_UNKNOWN	Unknown Peripheral Error.	指定されたペリフェラル エラーは存在しません。
10001 PERERR_TELDRIVE_LOCKTPSERVICES	A logic error occurred prior to Locking TP Services.	TP サービスはすでにロックされているため、スレッドによってロックできません。これは重大なロジック状況であり、報告または解決する必要があります。
10002 PERERR_TELDRIVE_LOCKINSTANCE	A logic error occurred prior to Locking the Client Instance.	クライアント インスタンスはすでにロックされているため、スレッドによってロックできません。これは重大なロジック状況であり、報告または解決する必要があります。
10003 PERERR_TELDRIVE_LOCKTELDRIVELAYER	A logic error occurred prior to Locking the Telephony Driver Layer.	テレフォニー ドライバ層はすでにロックされているため、スレッドによってロックできません。これは重大なロジック状況であり、報告または解決する必要があります。
10004 PERERR_TELDRIVE_NOINSTRUMENTFOREXTENSION	The extension number specified is not associated with any known instrument.	いずれのインストルメントについても、指定された番号を持つインストルメントが見つかりません。おそらく、無効な内線番号が指定されています。

戻り値/コード	エラー メッセージ	説明
10101 PERERR_TELDRIVE_A GENTALREADYLOGGE DOUT	The agent is already LOGGED out.	すでにログアウトしているエー ジェントのログアウトが試みら れました。この試みは失敗しま した。
10102 PERERR_TELDRIVE_A GENTALREADYSIGNE DON	The agent is already LOGGED ON.	すでにログインしているエー ジェントのログインが試みられま した。この試みは失敗しました。
10103 PERERR_TELDRIVE_A GENTAVAILORWORK	The requested function cannot be performed since the agent is AVAILABLE or in a CALL WORK State.	この問題は、エージェントが AVAILABLE 状態または WORK 状態からコールを発信し ようとした場合に発生する可能 性があります。
10104 PERERR_TELDRIVE_A GENTCANTGOUNVAIL ABLE	The Agent cannot go UNAVAILABLE due to possible calls.	このエラーが発生したときに、 ROUTER が、エージェントの使 用不可状態への移行を承認しま せませんでした。通常、再試行す ると成功します。
10105 PERERR_TELDRIVE_A GENTNOTINATEAM	Agent is not a TEAM member - cannot make supervisor call.	エージェントはスーパーバイザ アシスト コールを発信しようと していますが、チームのメン バーではありません。
10106 PERERR_TELDRIVE_A GENTRESERVED	Agent is RESERVED - cannot make call.	このエラーは、エージェントが コールまたはコンサルト コール を発信しようとしているものの、 現在、着信コール用に予約され ている (RESERVED) ときに発 生します。
10107 PERERR_TELDRIVE_AG ENTTEAMNOTFOUND	Internal Logic Error - Agent Team not found.	エージェント オブジェクトに指 定されているエージェント チ ームが見つかりません。これは、 報告および解決を必要とする内 部エラーを示しています。
10108 PERERR_TELDRIVE_B ADSTATETRANSITION	The state transition is invalid from the current state.	ルーチン ValidateAgentPrevalentStateTra nsition によって、要求されてい る現在の状態からの移行が不正 であると判断されました。
10109 PERERR_TELDRIVE_C ALLTYPENOTVALIDFO RDIALPLAN	The agent is attempting to make a call that is not valid for their defined call plan.	コールが分類されたコール タイ プは、使用されている着信番号 計画に許可されていません。
10111 PERERR_TELDRIVE_C ANTGOREADYFROMC URRENTSTATE	Cannot transition to READY from current state.	移行ルールに基づき、エー ジェントを READY に移行できま せん。例：TALKING から READY に移行できません。

戻り値/コード	エラー メッセージ	説明
10112 PERERR_TELDRIVE_C ANTLOGOUTFROMCU RRENTSTATE	The agent cannot log out from the current state.	ログアウトするには、エージェントが NOT READY である必要があります。
13042 PERERR_GW_E_THREA DCLEARCALL_DROP_E XCEPTION	JTAPI Gateway - Error on CLEAR CALL operation - Exception.	オブジェクト ThreadClearCall で実行されるルーチンが、「drop」へのコールで例外 (CiscoJtapiException タイプではない) を受け取りました。
13044 PERERR_GW_E_THREA DCLEARCONNECTION UNKNOWN_CONNEC TION	JTAPI Gateway - Error on CLEARCONNECTION operation - Unknown connection ID.	
13045 PERERR_GW_E_THREA DCONFERENCECALL_ ACTIVE_CONN_NOT_T ALKING	JTAPI Gateway - Error on CONFERENCE operation - ACTIVE connection not in proper state.	アクティブ接続に指定された接続は TALKING 状態ではありません。
13046 PERERR_GW_E_THREA DCONFERENCECALL_ BAD_ACTIVE_CONN ECTION	JTAPI Gateway - Error on CONFERENCE operation - ACTIVE connection not found.	
13047 PERERR_GW_E_THREA DCONFERENCECALL_ BAD_HELD_CONNECTI ON	JTAPI Gateway - Error on CONFERENCE operation - HELD connection not found.	
13048 PERERR_GW_E_THREA DCONFERENCECALL_ CREATECALL_NULL_C ALL	JTAPI Gateway - Error on CONFERENCE operation.	オブジェクト ThreadConferenceCall で実行されるルーチンに、「createcall」からヌル コールが戻されました。
13049 PERERR_GW_E_THREA DCONFERENCECALL_ EXCEPTION_ADDPARTY	JTAPI Gateway - Error on CONFERENCE operation.	オブジェクト ThreadConferenceCall で実行されるルーチンが、「addparty」へのコールで例外 (CiscoJtapiException タイプではない) を受け取りました。
13050 PERERR_GW_E_THREA DCONFERENCECALL_ EXCEPTION_CONFERE NCE_NEW	JTAPI Gateway - Error on CONFERENCE operation.	オブジェクト ThreadConferenceCall で実行されるルーチンが、NEW コールに対する「conference」へのコールで例外 (CiscoJtapiException タイプではない) を受け取りました。

戻り値/コード	エラー メッセージ	説明
13051 PERERR_GW_E_THREA DCONFERENCECALL_ EXCEPTION_CONFERE NCE_HELD	JTAPI Gateway - Error on CONFERENCE operation.	オブジェクト ThreadConferenceCall で実行さ れるルーチンが、HELD コール に対する「conference」への コールで例外 (CiscoJTapiException タイプで はない) を受け取りました。
13052 PERERR_GW_E_THREA DCONFERENCECALL_ EXCEPTION_CONSULT	JTAPI Gateway - Error on CONFERENCE operation.	オブジェクト ThreadConferenceCall で実行さ れるルーチンが、「consult」へ のコールで例外 (CiscoJTapiException タイプで はない) を受け取りました。
13053 PERERR_GW_E_THREA DCONFERENCECALL_ EXCEPTION_CREATEC ALL	JTAPI Gateway - Error on CONFERENCE operation.	オブジェクト ThreadConferenceCall で実行さ れるルーチンが、「consult」へ のコールで例外 (CiscoJTapiException タイプで はない) を受け取りました。
13054 PERERR_GW_E_THREA DCONFERENCECALL_ EXCEPTION_SETCONF ERENCEENABLE	JTAPI Gateway - Error on CONFERENCE operation.	オブジェクト ThreadConferenceCall で実行さ れるルーチンが、 「setconferenceenable」へのコー ルで例外 (CiscoJTapiException タイプではない) を受け取りま した。
13055 PERERR_GW_E_THREA DCONFERENCECALL_ EXCEPTION_SETTRAN SFERCONTROLLER	JTAPI Gateway - Error on CONFERENCE operation.	オブジェクト ThreadConferenceCall で実行さ れるルーチンが、 「settransfercontroller」へのコー ルで例外 (CiscoJTapiException タイプではない) を受け取りま した。
13056 PERERR_GW_E_THREA DCONFERENCECALL_ HELD_CONN_NOT_HE LD	JTAPI Gateway - Error on CONFERENCE operation - HELD connection not HELD	保留中の接続用に渡された接続 が、HELD 状態ではありません。
13057 PERERR_GW_E_THREA DCONFERENCECALL_ NULL_DIALED_NUMB ER	JTAPI Gateway - Error on CONFERENCE operation - Invalid Dialed Number.	コンサルト番号に指定された着 信番号がヌルです。
13058 PERERR_GW_E_THREA DCONSULTATIONCALL_ CREATECALL_NULL_ CALL	JTAPI Gateway - Operation error on CONSULT operation.	オブジェクト ThreadConsultationCall で実行さ れるルーチンに、「createcall」か らヌル コールが戻されました。

戻り値/コード	エラー メッセージ	説明
13059 PERERR_GW_E_THREA DCONSULTATIONCALL _EXCEPTION_CONSULT	JTAPI Gateway - Error on CONSULT operation.	オブジェクト ThreadConsultationCall で実行さ れるルーチンが、 「settransfercontroller」へのコー ルで例外を受け取りました。
13060 PERERR_GW_E_THREA DCONSULTATIONCALL _EXCEPTION_CREATE CALL	JTAPI Gateway - Error on CONSULT operation.	オブジェクト ThreadConsultationCall で実行 されるルーチンが、「createCal」 へのコールで例外を受け取りま した。
13061 PERERR_GW_E_THREA DCONSULTATIONCALL _EXCEPTION_SETCON FERENCEENABLE	JTAPI Gateway - Error on CONSULT operation.	オブジェクト ThreadConsultationCall で実行さ れるルーチンが、 「setConferenceEnable」へのコー ルで例外を受け取りました。
13062 PERERR_GW_E_THREA DCONSULTATIONCALL _INVALID_CONSULT_T YPE	JTAPI Gateway - Error on CONSULT operation - Invalid Consult type.	指定されたタイプが、 TRANSFER でも CONFERENCE でもありません。
13063 PERERR_GW_E_THREA DCONSULTATIONCALL _NO_ACTIVE_CONNEC TION	JTAPI Gateway - Error on CONSULT operation - No Active Connection.	要求に指定されている ACTIVE 接続は存在しません。
13064 PERERR_GW_E_THREA DESCAPESERVICE_CR EATECALL_NULL_CAL L1	JTAPI Gateway - Error on SUPERVISOR (escape) operation.	「createCall」からヌル コールが 戻されました (クラス ThreadEscapeService のメソッド 「CreateNewCall」)。
13065 PERERR_GW_E_THREA DESCAPESERVICE_CR EATECALL_NULL_CAL L2	JTAPI Gateway - Error on SUPERVISOR (escape) operation.	「createCall」からヌル コールが 戻されました (クラス ThreadEscapeService のメソッド 「CreateConsultCall」)。
13066 PERERR_GW_E_THREA DESCAPESERVICE_CR EATECALL_NULL_CAL L3	JTAPI Gateway - Error on SUPERVISOR (escape) operation.	「createCall」からヌル コールが 戻されました (クラス ThreadEscapeService のメソッド 「CreateBlindConferenceCall」)。
13067 PERERR_GW_E_THREA DESCAPESERVICE_EXC EPTION_CONFERENCE	JTAPI Gateway - Error on SUPERVISOR (escape) operation.	「conference」へのコールで例外 を受け取りました (クラス ThreadEscapeService のメソッド 「CreateBlindConferenceCall」)。
13068 PERERR_GW_E_THREA DESCAPESERVICE_EX CEPTION_CONNECT	JTAPI Gateway - Error on SUPERVISOR (escape) operation.	「connect」へのコールで例外を 受け取りました (クラス ThreadEscapeService のメソッド 「CreateNewCall」)。

戻り値/コード	エラー メッセージ	説明
13069 PERERR_GW_E_THREA DESCAPESERVICE_EX CEPTION_CONSULT1	JTAPI Gateway - Error on SUPERVISOR (escape) operation.	「consult」 へのコールで例外を受け取りました (クラス ThreadEscapeService のメソッド「CreateConsultCall」)。
13070 PERERR_GW_E_THREA DESCAPESERVICE_EX CEPTION_CONSULT2	JTAPI Gateway - Error on SUPERVISOR (escape) operation.	「consult」 へのコールで例外を受け取りました (クラス ThreadEscapeService のメソッド「CreateBlindConferenceCall」)。
13071 PERERR_GW_E_THREA DESCAPESERVICE_EX CEPTION_CREATECAL L1	JTAPI Gateway - Error on SUPERVISOR (escape) operation.	「createCall」 へのコールで例外を受け取りました (クラス ThreadEscapeService のメソッド「CreateNewCall」)。
13072 PERERR_GW_E_THREA DESCAPESERVICE_EX CEPTION_CREATECAL L2	JTAPI Gateway - Error on SUPERVISOR (escape) operation.	「createCall」 へのコールで例外を受け取りました (クラス ThreadEscapeService のメソッド「CreateConsultCall」)。
13073 PERERR_GW_E_THREA DESCAPESERVICE_EX CEPTION_CREATECAL L3	JTAPI Gateway - Error on SUPERVISOR (escape) operation.	「createCall」 へのコールで例外を受け取りました (クラス ThreadEscapeService のメソッド「CreateBlindConferenceCall」)。
13074 PERERR_GW_E_THREA DESCAPESERVICE_EX CEPTION_GETADDRES S	JTAPI Gateway - Error on SUPERVISOR (escape) operation.	「getAddress」 へのコールで例外を受け取りました (クラス ThreadEscapeService のメソッド「CreateNewCall」)。
13075 PERERR_GW_E_THREA DESCAPESERVICE_EX CEPTION_GETTERMIN ALS	JTAPI Gateway - Error on SUPERVISOR (escape) operation.	「getTerminals」 へのコールで例外を受け取りました (クラス ThreadEscapeService のメソッド「CreateNewCall」)。
13076 PERERR_GW_E_THREA DESCAPESERVICE_EX CEPTION_SETCONFER ENCEENABLE1	JTAPI Gateway - Error on SUPERVISOR (escape) operation	「setConferenceEnable」 へのコールで例外を受け取りました (クラス ThreadEscapeService のメソッド「CreateConsultCall」)。
13077 PERERR_GW_E_THREA DESCAPESERVICE_EX CEPTION_SETCONFER ENCEENABLE2	JTAPI Gateway - Error on SUPERVISOR (escape) operation	「setConferenceEnable」 へのコールで例外を受け取りました (クラス ThreadEscapeService のメソッド「CreateBlindConference」)。
13078 PERERR_GW_E_THREA DESCAPESERVICE_INV ALID_EMERGENCY_A LERT_TYPE	JTAPI Gateway - Error on SUPERVISOR (escape) operation - Invalid Alert Type.	指定されたアラート タイプが CONSULT でも BLIND_CONFERENCE でもありません。

戻り値/コード	エラー メッセージ	説明
13079 PERERR_GW_E_THREA DESCAPESERVICE_INV ALID_SUPERVISOR_AS SIST_TYPE	JTAPI Gateway - Error on SUPERVISOR (escape) operation - Invalid Alert Type.	指定されたアラート タイプが CONSULT でも BLIND_CONFERENCE でもあ りません。
13080 PERERR_GW_E_THREA DESCAPESERVICE_NO _TERMINAL_LIST	JTAPI Gateway - Error on SUPERVISOR (escape) operation.	「getTerminals」 からヌル端末リ ストを受け取りました (クラス ThreadEscapeService のメソッド 「CreateNewCall」)。
13081 PERERR_GW_E_THREA DHOLDCALL_CALL_N OT_CONTROLLED	JTAPI Gateway - Error on HOLD operation - Uncontrolled Call.	指定されたコールが制御された コールではありません。
13082 PERERR_GW_E_THREA DHOLDCALL_EXCEPTI ON_HOLD	JTAPI Gateway - Error on HOLD operation - Exception.	「hold」 へのコールで例外を受け 取りました (クラス ThreadHoldCall のメソッド 「run」)。
13083 PERERR_GW_E_THREA DMAKECALL_CREATE CALL_NULL_CALL	JTAPI Gateway - Error on MAKE CALL operation - Can't create call.	「createCall」 からヌル コールが 戻されました (クラス ThreadMake Call のメソッド 「run」)。
13084 PERERR_GW_E_THREA DMAKECALL_CREATE _CALL_FAILURE	JTAPI Gateway - Error on MAKE CALL operation - Can't create call.	「createCall」 へのコールで例外 を受け取りました (クラス ThreadMakeCall のメソッド 「run」)。
13085 PERERR_GW_E_THREA DMAKECALL_GENERI C_CM_ERROR	JTAPI Gateway - Error on MAKE CALL operation - Exception.	「connect」 へのコールで例外を 受け取りました (クラス ThreadMakeCall のメソッド 「run」)。
13086 PERERR_GW_E_THREA DMAKECALL_NULL_T ERMINAL_LIST	JTAPI Gateway - Error on MAKE CALL operation.	「getTerminals」 からヌル端末 リストが戻されました (クラス ThreadMakeCall のメソッド 「run」)。
13087 PERERR_GW_E_THREA DMAKECALL_PROVID ER_GETADDRESS	JTAPI Gateway - Error on MAKE CALL operation.	「getAddress」 へのコールで例外 を受け取りました (クラス ThreadMakeCall のメソッド 「run」)。
13088 PERERR_GW_E_THREA DMAKECALL_PROVID ER_GETTERMINAL	JTAPI Gateway - Error on MAKE CALL operation.	「getTerminals」 へのコールで例 外を受け取りました (クラス ThreadMakeCall のメソッド 「run」)。
13089 PERERR_GW_E_THREA DREDIRECTCALL_EXC EPTION_REDIRECT	JTAPI Gateway - Error on REDIRECT operation - Exception.	「redirect」 へのコールで例外を 受け取りました (クラス ThreadRedirectCall のメソッド 「run」)。

戻り値/コード	エラー メッセージ	説明
13090 PERERR_GW_E_THREA DRETRIEVECALL_CAL L_NOT_CONTROLLED	JTAPI Gateway - Error on RETRIEVE operation - Uncontrolled Call.	指定されたコールが制御された コールではありません。
13091 PERERR_GW_E_THREA DRETRIEVECALL_EXC EPTION_UNHOLD	JTAPI Gateway - Error on RETRIEVE operation - Exception.	「unhold」へのコールで例外を受 け取りました (クラス ThreadRetrieveCall のメソッド 「run」)。
13092 PERERR_GW_E_THREA DSENDDTMF_EXCEPTI ON_GENERATEDTMF	JTAPI Gateway - Error on SEND DTMF operation - Exception.	「generateDTMF」へのコールで 例外を受け取りました (クラス ThreadSendDTMF のメソッド 「run」)。
13093 PERERR_GW_E_THREA DSENDDTMF_INVALID _CONNECTION	JTAPI Gateway - Error on SEND DTMF operation - Invalid Connection ID.	クラス ThreadSendDTMF のメ ソッド「run」が、 「findTerminalConnection」への コールからヌル接続を取得しま した。
13094 PERERR_GW_E_THREA DSENDDTMF_NOT_ME DIATERMINALCONNE CTION	JTAPI Gateway - Error on SEND DTMF operation - No Media.	
13095 PERERR_GW_E_THREA DSUPERVISECALL_AC TIVE_CONN_NOT_TAL KING	JTAPI Gateway - Error on SUPERVISE operation - ACTIVE connection not in proper state.	アクティブ接続に指定された 接続は TALKING 状態にあり ません。
13096 PERERR_GW_E_THREA DSUPERVISECALL_AL READY_BARGED_IN	JTAPI Gateway - Error on SUPERVISE operation - Cannot Barge in, already barged into.	介入要求に指定されたコールに は、すでに介入済みです。
13097 PERERR_GW_E_THREA DSUPERVISECALL_CR EATECALL_NULL_CAL L	JTAPI Gateway - Error on SUPERVISE operation - Can't create call.	オブジェクト ThreadSuperviseCall で実行され るルーチンに、「createcall」から ヌル コールが戻されました。
13098 PERERR_GW_E_THREA DSUPERVISECALL_EX CEPTION_ANSWER1	JTAPI Gateway - Error on SUPERVISE operation - Exception.	「answer」へのコールで例外を受 け取りました (クラス ThreadSuperviseCall 内のメソッ ド「DirectSupervisorBargeIn」)。
13099 PERERR_GW_E_THREA DSUPERVISECALL_EX CEPTION_ANSWER2	JTAPI Gateway - Error on SUPERVISE operation - Exception.	「answer」へのコールで例外を受 け取りました (クラス ThreadSuperviseCall 内のメソッ ド「BargeInBlindConferenceCall」)。

戻り値/コード	エラー メッセージ	説明
13100 PERERR_GW_E_THREA DSUPERVISECALL_EX CEPTION_CONFERENC E1	JTAPI Gateway - Error on SUPERVISE operation - Exception.	「conference」へのコールで例外 を受け取りました (クラス ThreadSuperviseCall のメソッド 「SupervisorBargeInCall」)。
13101 PERERR_GW_E_THREA DSUPERVISECALL_EX CEPTION_CONFERENC E2	JTAPI Gateway - Error on SUPERVISE operation - Exception.	「conference」へのコールで例外 を受け取りました (クラス ThreadSuperviseCall のメソッド 「DirectSupervisorBargeIn」)。
13102 PERERR_GW_E_THREA DSUPERVISECALL_EX CEPTION_CONSULT	JTAPI Gateway - Error on SUPERVISE operation - Exception.	「conference」へのコールで例外 を受け取りました (クラス ThreadSuperviseCall のメソッド 「DirectSupervisorBargeIn」)。
13103 PERERR_GW_E_THREA DSUPERVISECALL_EX CEPTION_CREATECALL	JTAPI Gateway - Error on SUPERVISE operation - Exception.	「createCall」へのコールで例外 を受け取りました (クラス ThreadSuperviseCall のメソッド 「DirectSupervisorBargeIn」)。
13104 PERERR_GW_E_THREA DSUPERVISECALL_EX CEPTION_DISCONNECT T1	JTAPI Gateway - Error on SUPERVISE operation - Exception.	「disconnect」へのコールで例外 を受け取りました (クラス ThreadSuperviseCall のメソッド 「DropSupervisorCall」)。
13105 PERERR_GW_E_THREA DSUPERVISECALL_EX CEPTION_DISCONNECT T2	JTAPI Gateway - Error on SUPERVISE operation - Exception.	「disconnect」へのコールで例外 を受け取りました (クラス ThreadSuperviseCall のメソッド 「InterceptCall」)。
13106 PERERR_GW_E_THREA DSUPERVISECALL_EX CEPTION_SETCONFER ENCEENABLE	JTAPI Gateway - Error on SUPERVISE operation - Exception.	「disconnect」へのコールで例外 を受け取りました (クラス ThreadSuperviseCall のメソッド 「DirectSupervisorBargeIn」)。
13107 PERERR_GW_E_THREA DSUPERVISECALL_HE LD_CONN_NOT_HELD1	JTAPI Gateway - Error on SUPERVISE operation - HELD connection is not HELD.	HELD コールに指定された接続 が保留状態ではありません (ク ラス ThreadSuperviseCall のメ ソッド「BargeInCall」)。
13108 PERERR_GW_E_THREA DSUPERVISECALL_HE LD_CONN_NOT_HELD2	JTAPI Gateway - Error on SUPERVISE operation - HELD connection is not HELD.	HELD コールに指定された接続 が保留状態ではありません (ク ラス ThreadSuperviseCall のメ ソッド 「DirectSupervisorBargeIn」)。

戻り値/コード	エラー メッセージ	説明
13109 PERERR_GW_E_THREA DSUPERVISECALL_INV ALID_ACTION	JTAPI Gateway - Error on SUPERVISE operation - Invalid action. The action specified was not CLEAR, BARGE_IN or INTERCEPT.	
13110 PERERR_GW_E_THREA DSUPERVISECALL_INV ALID_ACTIVE_CONNE CTION	JTAPI Gateway - Error on SUPERVISE operation - No ACTIVE connection.	アクティブ接続で指定されている接続は存在しません。
13111 PERERR_GW_E_THREA DSUPERVISECALL_INV ALID_AGENT_CALLID1	JTAPI Gateway - Error on SUPERVISE operation - Bad Call ID.	エージェント オブジェクト内のコール ID が無効です (クラス ThreadSuperviseCall のメソッド「BargeInCall」)。
13112 PERERR_GW_E_THREA DSUPERVISECALL_INV ALID_AGENT_CALLID2	JTAPI Gateway - Error on SUPERVISE operation - Bad Call ID.	エージェント オブジェクト内のコール ID が無効です (クラス ThreadSuperviseCall のメソッド「DirectSupervisorBargeIn」)。
13113 PERERR_GW_E_THREA DSUPERVISECALL_INV ALID_AGENT_CONNEC TION1	JTAPI Gateway - Error on SUPERVISE operation - Bad Connection ID.	エージェント オブジェクト内の接続 ID が無効です (クラス ThreadSuperviseCall のメソッド「BargeInCall」)。
13114 PERERR_GW_E_THREA DSUPERVISECALL_INV ALID_AGENT_CONNEC TION2	JTAPI Gateway - Error on SUPERVISE operation - Bad Connection ID.	エージェント オブジェクト内の接続 ID が無効です (クラス ThreadSuperviseCall のメソッド「InterceptCall」)。
13115 PERERR_GW_E_THREA DSUPERVISECALL_INV ALID_HELD_CONNECT ION	JTAPI Gateway - Error on SUPERVISE operation - Invalid HELD connection.	エージェント オブジェクト内の接続 ID が無効です (クラス ThreadSuperviseCall のメソッド「BargeInCall」)。
13116 PERERR_GW_E_THREA DSUPERVISECALL_INV ALID_SUPERVISOR_CO NNECTION1	JTAPI Gateway - Error on SUPERVISE operation - Invalid Supervisor connection.	エージェント オブジェクト内の接続 ID が無効です (クラス ThreadSuperviseCall のメソッド「DropSupervisorCall」)。
13117 PERERR_GW_E_THREA DSUPERVISECALL_INV ALID_SUPERVISOR_CO NNECTION2	JTAPI Gateway - Error on SUPERVISE operation - Invalid Supervisor connection.	エージェント オブジェクト内の接続 ID が無効です (クラス ThreadSuperviseCall のメソッド「BargeInCall」)。

戻り値/コード	エラー メッセージ	説明
13118 PERERR_GW_E_THREA DSUPERVISECALL_INV ALID_SUPERVISOR_CO NNECTION3	JTAPI Gateway - Error on SUPERVISE operation - Invalid Supervisor connection.	エージェント オブジェクト内の 接続 ID が無効です (クラス ThreadSuperviseCall のメソッド 「DirectSupervisorBargeIn」)。
13119 PERERR_GW_E_THREA DSUPERVISECALL_INV ALID_SUPERVISOR_CO NNECTION4	JTAPI Gateway - Error on SUPERVISE operation - Invalid Supervisor connection.	エージェント オブジェクト内の 接続 ID が無効です (クラス ThreadSuperviseCall のメソッド 「BargeInBlindTransferCall」)。
13120 PERERR_GW_E_THREA DSUPERVISECALL_SU Pervisor_NOT_TALKI NG	JTAPI Gateway - Error on SUPERVISE operation - Supervisor Connection not TALKING.	スーパーバイザの接続は通話状 態ではありません (クラス ThreadSuperviseCall のメソッド 「DirectSupervisorBargeIn」)。
13121 PERERR_GW_E_THREA DTRANSFERCALL_AC TIVE_CONN_NOT_TAL KING	JTAPI Gateway - Error on SUPERVISE operation - Connection not TALKING.	接続は通話状態ではありません (クラス ThreadSuperviseCall の メソッド「BargeInCall」)。
13122 PERERR_GW_E_THREA DTRANSFERCALL_EX CEPTION_SETTRANSF ERCONTROLLER	JTAPI Gateway - Error on SUPERVISE operation - Exception.	クラス ThreadTransferCall のメ ソッド「run」が 「setTransferController」への コールで例外を受け取りました。
13123 PERERR_GW_E_THREA DTRANSFERCALL_EX CEPTION_TRANSFER1	JTAPI Gateway - Error on SUPERVISE operation - Exception.	クラス ThreadTransferCall のメ ソッド「run」が、HELD コール の指定された「transfer」への コールで例外を受け取りました。
13124 PERERR_GW_E_THREA DTRANSFERCALL_EX CEPTION_TRANSFER2	JTAPI Gateway - Error on SUPERVISE operation - Exception.	ACTIVE コールが指定された 「transfer」へのコールで例外を 受け取りました。 (クラス ThreadTransferCall のメ ソッド「run」)
13125 PERERR_GW_E_THREA DTRANSFERCALL_HEL D_CONN_NOT_HELD	JTAPI Gateway - Error on TRANSFER operation HELD connection not HELD.	保留中の接続用に渡された接続 が、HELD 状態ではありません。
13126 PERERR_GW_E_THREA DTRANSFERCALL_INV ALID_ACTIVE_CONNE CTION	JTAPI Gateway - Error on TRANSFER operation - No ACTIVE.	アクティブ接続で指定されてい る接続は存在しません。
13127 PERERR_GW_E_THREA DTRANSFERCALL_INV ALID_HELD_CONNECT ION	JTAPI Gateway - Error on TRANSFER operation Invalid HELD connection.	エージェント オブジェクト内の 接続 ID が無効です。

戻り値/コード	エラー メッセージ	説明
20000 PERERR_CM_UNSPECIFIED	An unspecified Call Manager - error occurred on the operation.	
20001 PERERR_CM_TIMEOUT	A time-out Call Manager - occurred on the operation.	操作が、その操作に対して設定された、または割り当てられた時間制限を超過しました。
20002 PERERR_CM_NO_ACTIVE_DEVICE_FOR_THIRDPARTY	CallManager - Undescribed Error.	
20003 PERERR_CM_EXISTING_FIRSTPARTY	CallManager - Line was specified that was not found.	
20004 PERERR_CM_ILLEGAL_HANDLE	CallManager - Handle is unknown to the system.	
20005 PERERR_CM_UNDEFINED_LINE	CallManager - Undescribed Error.	
20006 PERERR_CM_ILLEGAL_CALLINGPARTY	CallManager - Attempt to originate call using a calling party that is not on the device.	
20007 PERERR_CM_CALL_ALREADY_EXISTS	CallManager - Another call already exists on the line.	
20008 PERERR_CM_LINECONTROL_FAILURE	CallManager - Line control refuses to let a new call because of it's state (probably bug).	
20009 PERERR_CM_ILLEGAL_CALLSTATE	CallManager - Line is not in a legal state to invoke the command.	
20010 PERERR_CM_CALLHANDLE_NOTINCOMINGCALL - CallManager	Attempt to answer a call that either does not exist or is not in the correct state.	
20011 PERERR_CM_TRANSFERFAILED_DESTINATION_UNALLOCATED	CallManager - Attempt to transfer to a directory number that is not registered.	
20013 PERERR_CM_TRANSFERFAILED_DESTINATION_BUSY	CallManager - Attempt to transfer to a busy destination.	

戻り値/コード	エラー メッセージ	説明
20014 PERERR_CM_TRANSFE RFAILED	CallManager - Transfer failed.	原因として、コール レッグのいずれかが遠端でハングアップされたか、切断されたことが考えられます。
20015 PERERR_CM_HOLDFAI LED	CallManager - Hold was rejected by line control or call control.	
20017 PERERR_CM_RETRIEV EFAILED	CallManager - Retrieve was rejected by line control or call control.	
20018 PERERR_CM_DB_NO_ MORE_DEVICES	CallManager - Error No longer used.	
20020 PERERR_CM_DB_ILLE GAL_DEVICE_TYPE	CallManager - Error No longer used.	
20021 PERERR_CM_DB_ERRO R	CallManager - Device query contained an illegal device type.	
20022 PERERR_CM_CANNOT _TERMINATE_MEDIA_ ON_PHONE	CallManager - Media cannot be terminated by an application when the device has a physical phone (the phone always terminates the media).	
20025 PERERR_CM_UNKNOW N_GLOBAL_CALL_HA NDLE	CallManager - Error no longer used.	
20026 PERERR_CM_DEVICE_ NOT_OPEN	CallManager - Command issued on a line that must be open.	
20027 PERERR_CM_ASSOCIA TED_LINE_NOT_OPEN	CallManager - Undescribed Error.	
20028 PERERR_CM_SSAPI_N OT_REGISTERED	CallManager - Redirect command was issued when the internal supporting interface was not initialized.	
20029 PERERR_CM_REDIREC T_CALL_DOES_NOT_E XIST	CallManager - Attempt to redirect a call that does not exist or is no longer active.	
20048 PERERR_CM_REDIREC T_CALLINFO_ERR	CallManager - Internal error returned from call control.	

戻り値/コード	エラー メッセージ	説明
20049 PERERR_CM_REDIRECT_ERR	CallManager - Internal error returned from call control.	
20050 PERERR_CM_REDIRECT_CALL_CALL_TABLE_FULL	CallManager - Internal error returned from call control.	
20051 PERERR_CM_REDIRECT_CALL_PROTOCOL_ERROR	CallManager - Internal error returned from call control.	
20052 PERERR_CM_REDIRECT_CALL_UNKNOWN_DESTINATION	CallManager - Attempt to redirect to an unknown destination.	
20053 PERERR_CM_REDIRECT_CALL_DIGIT_ANALYSIS_TIMEOUT	CallManager - Internal error returned from call control	
20054 PERERR_CM_REDIRECT_CALL_MEDIA_CONNECTION_FAILED	CallManager - Internal error returned from call control.	
20055 PERERR_CM_REDIRECT_CALL_PARTY_TABLE_FULL	CallManager - Internal error returned from call control.	
20056 PERERR_CM_REDIRECT_CALL_ORIGINATOR_ABANDONED	CallManager - Far end hung up on the call being redirected.	
20057 PERERR_CM_REDIRECT_CALL_UNKNOWN_PARTY	CallManager - Internal error returned from call control.	
20058 PERERR_CM_REDIRECT_CALL_INCOMPATIBLE_STATE	CallManager - Internal error returned from call control.	
20059 PERERR_CM_REDIRECT_CALL_PENDING_REDIRECT_TRANSACTION	CallManager - Internal error returned from call control.	
20060 PERERR_CM_REDIRECT_CALL_UNKNOWN_ERROR	CallManager - Internal error returned from call control.	

戻り値/コード	エラー メッセージ	説明
20061 PERERR_CM_REDIRECT_CALL_NORMAL_CLEARING	CallManager - Internal error returned from call control.	
20062 PERERR_CM_REDIRECT_CALL_UNRECOGNIZED_MANAGER	CallManager - Internal error returned from call control.	
20063 PERERR_CM_REDIRECT_CALL_DESTINATION_BUSY	CallManager - Redirect destination is busy.	
20064 PERERR_CM_REDIRECT_CALL_DESTINATION_OUT_OF_ORDER	CallManager - Redirect destination is out of order.	
20065 PERERR_CM_CANNOT_OPEN_DEVICE	CallManager - Device open failed because the associated device is shutting down (unregistering).	
20066 PERERR_CM_TRANSFER_FAILED_OUTSTANDING_TRANSFER	CallManager - Existing transfer still in progress.	
20067 PERERR_CM_TRANSFER_FAILED_CALLCONTROL_TIMEOUT	CallManager - Expected response from call control not received during a transfer.	
20068 PERERR_CM_CALLHANDLE_UNKNOWN_TO_LINECONTROL	CallManager - Attempt to redirect call that was unknown to line control.	
20069 PERERR_CM_OPERATION_NOT_AVAILABLE_IN_CURRENT_STATE	CallManager - Undescribed Error.	
20070 PERERR_CM_CONFERENCE_FULL	CallManager - Undescribed Error.	
20071 PERERR_CM_MAX_NUMBER_OF_CTICONNECTIONS_REACHED	CallManager - Undescribed Error.	
20080 PERERR_CM_INCOMPATIBLE_PROTOCOL_VERSION	CallManager - Undescribed Error.	

戻り値/コード	エラー メッセージ	説明
20081 PERERR_CM_UNRECOGNIZABLE_PDU	CallManager - QBE protocol error (bug).	
20082 PERERR_CM_ILLEGAL_MESSAGE_FORMAT	CallManager - QBE protocol error (bug).	
20094 PERERR_CM_DIRECTORY_TEMPORARY_UNAVAILABLE	CallManager - Undescribed Error.	
20095 PERERR_CM_DIRECTORY_LOGIN_NOT_ALLOWED	CallManager - Undescribed Error.	
20096 PERERR_CM_DIRECTORY_LOGIN_FAILED	CallManager - Login to the directory server failed when opening the provider.	
20097 PERERR_CM_PROVIDER_NOT_OPEN	CallManager - Attempt to issue a CTI command before the provider was open.	
20098 PERERR_CM_PROVIDER_ALREADY_OPEN	CallManager - Attempt to reopen a provider.	
20099 PERERR_CM_NOT_INITIALIZED	CallManager - Attempt to open a provider before CTI initialization completes.	
20100 PERERR_CM_CLUSTER_LINK_FAILURE	CallManager - Link failed to one of the call managers in the cluster (network error).	
20101 PERERR_CM_LINE_INFO_DOES_NOT_EXIST	CallManager - Undescribed Error.	
20102 PERERR_CM_DIGIT_GENERATION_ALREADY_IN_PROGRESS	CallManager - Undescribed Error.	
20103 PERERR_CM_DIGIT_GENERATION_WRONG_CALL_HANDLE	CallManager - Undescribed Error.	

戻り値/コード	エラー メッセージ	説明
20104 PERERR_CM_DIGIT_GENERATION_WRONG_CALL_STATE	CallManager - Undescribed Error.	
20105 PERERR_CM_DIGIT_GENERATION_CALLSTATE_CHANGED	CallManager - Undescribed Error.	
20112 PERERR_CM_RETRIEVE_FAILED_ACTIVE_CALL_ON_LINE	CallManager - Undescribed Error.	
20113 PERERR_CM_INVALID_LINE_HANDLE	CallManager - Undescribed Error.	
20114 PERERR_CM_LINE_NOT_PRIMARY	CallManager - Undescribed Error.	
20115 PERERR_CM_CFWDALL_ALREADY_SET	CallManager - Undescribed Error.	
20116 PERERR_CM_CFWDALL_DESTN_INVALID	CallManager - Undescribed Error.	
20117 PERERR_CM_CFWDALL_ALREADY_OFF	CallManager - Undescribed Error.	
20119 PERERR_CM_DEVICE_OUT_OF_SERVICE	CallManager - Undescribed Error.	
20120 PERERR_CM_MSGWAITING_DESTN_INVALID	CallManager - Undescribed Error.	
20121 PERERR_CM_DARES_INVALID_REQ_TYPE	CallManager - Undescribed Error.	
20122 PERERR_CM_CONFERENCE_FAILED	CallManager - Undescribed Error.	
20123 PERERR_CM_CONFERENCE_INVALID_PARTICIPANT	CallManager - Undescribed Error.	
20124 PERERR_CM_CONFERENCE_ALREADY_PRESENT	CallManager - Undescribed Error.	

戻り値/コード	エラー メッセージ	説明
20125 PERERR_CM_CONFERENCE_INACTIVE	CallManager - Undescribed Error.	
20126 PERERR_CM_TRANSFER_INACTIVE	CallManager - Undescribed Error.	
20153 PERERR_CM_COMMAND_NOT_IMPLEMENTED_ON_DEVICE	CallManager - Device does not support the command.	未記述のエラーです。
20512 PERERR_CM_PROVIDER_CLOSED	CallManager - Undescribed Error.	
20513 PERERR_CM_PROTOCOL_TIMEOUT	CallManager - Undescribed Error.	
24095 PERERR_CM_GENERAL	CallManager - Unknown CallManager Failure on Operation.	コール マネージャへの要求に対してエラー応答が受信されましたが、エラー コードを抽出できませんでした。これは常に、Encore Release で発生するケースです。詳細については、JTAPI ログを参照してください。

Nortel Symposium

- ペリフェラル ゲートウェイ（および CTI OS クライアント）は、オフスイッチ コールに対する CallEstablished イベントを受信しません。この制限があるため、*conference operation on off-switch* 機能はサポートされません。ソフトフォンは、コールがオフスイッチ接続していたことを示す通知を受信しないので、アプリケーションは、会議または転送操作を完了する前に、（ダイヤル音、呼び出し音、または応答などを聞いた）エージェントの手動による介入を必要とします。
- オフスイッチ コンサルトの後は、[Transfer] ボタンが無効になります。
- シングルステップ会議はサポートされません。
- スーパーバイザへのコンサルタティブ転送はサポートされません。
- ユーザは、AgentID に転送できません。
- ユーザは、会議またはコンサルタティブ コールを保留にできず、ボタンは無効になります。
- NotReady 状態から Ready 状態への切り替え時には、遅延が発生します。
- Symposium の WalkAway 状態に相当するものではありません。ACD は Unified ICM に NOT_READY 状態を提供しますが、スイッチは WalkAway を Not_Ready に設定する要求を拒否します。
- CTI サーバインターフェイスを介して発行されたサードパーティのコール制御およびエージェント制御要求が失敗すると、障害指示メッセージでペリフェラル エラー コードが戻される場合があります。Nortel Symposium の場合、このペリフェラル エラー コードはステータス値か原因値になります。通常、ステータス値は MakeCall などのコール要求に対して戻され、原因値は SetAgentState などのエージェント制御要求に対して戻されます。Nortel Symposium のステータス値と原因値については、表 10-9 および表 10-10 に定義されています。

- ALTERNATE_CALL 要求は、PG レジストリ「KEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\ICM\InstancenameXX\PGXX\PG\CurrentVersion\PIMS\pimXX\SymposiumData\Config」で「NortelSwapPatchInstalled」レジストリが 1 に設定されている Nortel Symposium でサポートされます (表 10-3 を参照)。

表 10-9 Nortel のステータス値

ステータス値 (16 進数/10 進数)	説明
無効なパラメータ	
0A00 / 2560	無効な発信 TN
0A01 / 2561	無効な発信 DN。指定された DN に誤りがあります。
0A02 / 2562	不完全な発信 DN
0A03 / 2563	無効な着信 DN
0A04 / 2564	不完全な着信 DN
0A05 / 2565	無効な着信 TN
0A06 / 2566	無効な発信側マナー
0A07 / 2567	無効な宛先マナー
0A08 / 2568	無効な発信ユーザ タイプ
0A09 / 2569	無効なカスタマー番号
0A0A / 2570	システムまたはデータ ベース エラー
コールの発信失敗	
0B00 / 2816	発信者がビジー
0B01 / 2817	発信側でリソース ブロック中
0B02 / 2818	発信側セットのメンテナンス中
0B03 / 2819	500/2500 セットがオンフック
0B04 / 2820	発信側 DN がビジー
0B05 / 2821	発信側を呼び出し中
0B06 / 2822	発信側を切断できない (つまり、すでに切断されている)
0B07 / 2823	発信側でアクセス制限ブロック中
0B08 / 2824	発信側でコール保留中
0B0A / 2826	システムまたはデータ ベース エラー
0B0B / 2827	発信側でエンドツーエンドのシグナリングを受信中
0B0C / 2828	コールは現在 ACD キューに入っている
0B0E / 2830	発信側セットが保留を起動
0B14 / 2836	転送キーが設定されていない
0B15 / 2837	転送キーがアイドルでない
0B16 / 2838	セットが電話会議でアクティブ
0B17 / 2839	転送または MPO/TSA サービス クラスが設定されていない
0B18 / 2840	コールを保留にできない

表 10-9 Nortel のステータス値 (続き)

ステータス値 (16 進数/10 進数)	説明
0B1D / 2845	セットにアクティブ コールが存在しない
0B1E / 2846	セットに保留中のコールが存在しない
コールの終了失敗	
0C00 / 3072	着信者がビジー
0C01 / 3073	宛先でリソース ブロック中
0C02 / 3074	宛先が無効な状態
0C07 / 3079	宛先でアクセス制限ブロック中
0D0A / 3338	システムまたはデータベース エラー
ネットワーク代行受信	
0C08 / 3080	未割り当て番号
0C09 / 3081	宛先へのルートがない
0C0A / 3082	応答ユーザなし
0C0B / 3083	番号が変更された
0C0C / 3084	宛先がアウトオブサービス
0C0D / 3085	無効な番号形式
0C0E / 3086	使用可能な回路がない
0C0F / 3087	ネットワークの故障
0C10 / 3088	一時的な障害
0C11 / 3089	機器の輻輳
インバンド情報を使用したネットワーク代行受信	
0C19 / 3097	着信者がビジー
0C1A / 3098	未割り当て番号
0C1B / 3099	宛先へのルートがない
0C1C / 3100	応答ユーザなし
0C1D / 3101	番号が変更された
0C1E / 3102	宛先がアウトオブサービス
0C1F / 3103	無効な番号形式
0C20 / 3104	使用可能な回路がない
0C21 / 3105	ネットワークの故障
0C22 / 3106	一時的な障害
0C23 / 3107	機器の輻輳
0C24 / 3108	インターワーキング、未指定
0CFE / 3326	その他の原因
会議または転送操作の失敗	
0D00 / 3328	会議を完了できない
0D01 / 3329	転送を開始できない
0D02 / 3330	転送を完了できない
0D03 / 3331	元のコールを取得できない

表 10-9 Nortel のステータス値 (続き)

ステータス値 (16 進数/10 進数)	説明
0D04 / 3332	高速転送の開始に失敗した
0D05 / 3333	高速転送の完了に失敗した
0D0B / 3339	保留要求に失敗した

表 10-10 Nortel の原因値

原因値 (16 進数/10 進数)	説明
1002 / 4098	アクセスが制限されている
1003 / 4099	リソースを使用できない
1004 / 4100	無効なカスタマー番号
1005 / 4101	無効な発信側アドレス
1006 / 4102	無効な宛先アドレス
1007 / 4103	無効なマナー
1008 / 4104	元のコールの取得に失敗した
1009 / 4105	転送に失敗した
100A / 4106	会議に失敗した
100B / 4107	応答要求に失敗した
100C / 4108	リリース要求に失敗した
1070 / 4208	接続ステータス IE を参照
2004 / 8196	ターゲット DN が無効
2005 / 8197	ターゲット DN が AST でない
2006 / 8198	カスタマー番号が無効
2007 / 8199	機能を起動できない
2008 / 8200	セットに機能が設定されていない
2009 / 8201	要求された機能は有効な範囲にない
200A / 8202	ターゲット セットが ACD エージェントでない
200B / 8203	ターゲット セットが仮想エージェントである
200C / 8204	セットのメンテナンス中
200D / 8205	セットが呼び出しできない状態にある
200E / 8206	セットがターゲット状態にある
200F / 8207	NRDY/RDY でないときに ACD セットをログアウトした
2010 / 8208	パッケージ C のカスタマーは IDN コールで NRDY を使用できない
2011 / 8209	機能 IE が欠落している、または無効
2012 / 8210	DN IE が欠落している、または無効
2013 / 8211	エージェント ID IE が欠落している、または無効
2014 / 8212	エージェント ID が無効
2015 / 8213	CFW DN IE が無効

表 10-10 Nortel の原因値 (続き)

原因値 (16 進数 / 10 進数)	説明
2016 / 8214	コール転送 DN が長すぎる
2017 / 8215	コール転送 DN が無効
2018 / 8216	ユーザがコール転送を起動している
2019 / 8217	500/2500 セットに対して MSB/MSI はサポートされていない
201A / 8218	500/2500 ACD エージェントのステータスはすでに変更されている
201B / 8219	500/2500 ACD エージェント セットを呼び出している
201C / 8220	ユーザは 500/2500 ACD セットに手動でログインしている

Symposium ACD の切り替え機能

切り替え機能により、エージェントは、ハードフォンからもソフトフォンからもカスタマー コールとコンサルト コールの切り替えを実行できます。

切り替え機能は、Unified ICM とともに CTI ツールバーを展開し、ほとんどの電話機機能を提供します。最も重要な機能の 1 つは、エージェントがコンサルト コール中にプライマリ コールとコンサルト コールの切り替えを実行できるようにすることです。

転送を実行するエージェントは、転送のプライマリ キー (ACD または DN) とセカンダリ キーの切り替えを実行する必要があります。電話機で切り替えを実行するには、使用回線の転送またはプライマリ キー (ACD または DN) を使用します。



(注) 切り替え機能は、ICM バージョン 05.0(00) SR13(00)、07.0(00) SR02(00)、06.0(00) SR05(00) からサポートされています。CTI OS を Symposium で使用する場合、切り替え機能はサポートされません。

ソフトフォンとハードフォンにおける切り替え機能のサポートに関する依存関係およびパッチ
切り替え機能のサポートには、次のパッチが必要です。

Symposium SCCS 5.0

- SU 05
- SUS0501/02/03
- NN_SCCS_5.0_DP_050302_S (必須)
- NN_SCCS_5.0_DP_050301_S (任意)

NCCM 6.0

- SU03
- SUS0301
- PEP_030130_RU

Nortel CS1000 Succession 4.0 または 4.5

- MPLR20429

- MPLR21764

Unified ICM での切り替え機能の有効化

切り替え機能は、NortelSwapPatchInstalled と呼ばれる Config レジストリ キーを利用して有効にすることができます。このキーは、パッチをインストールするときに作成されます。PG を起動する前に、このレジストリ キーの値を 1 に設定します。

同じマシンに複数の Symposium PG インスタンスが存在する場合は、すべての PG インスタンスに対してレジストリ NortelSwapPatchInstalled を 1 に設定する必要があります。これにより、CTI OS サーバはクライアント デスクトップ上の切り替えボタンを有効にすることができます。

Rockwell Spectrum

- エージェント ログイン時を除き、AgentID、AgentExtension、および AgentInstrument には着信番号が使用されます。
- エージェント ログインを実行するには、SET_AGENT_STATE_REQ メッセージの AgentID フィールドに、着信番号ではなく実際のエージェント ID 値を指定する必要があります。PositionID フィールドに論理ワークステーション番号を指定する必要があります。

- ログイン要求では、ユーザは **AgentID**、**AgentInstrument**、および **PositionID** を入力する必要があります。この場合の **PositionId** は、物理デバイス（電話機）を示す情報です。スイッチと PIM 間の通信の独自性により、無効な **AgentInstrument** に有効な **AgentID** と有効な **PositionID** が指定されている場合、エージェント ソフトフォンはフリーズします。この問題を修正するため、ログイン要求のタイムアウト間隔を提供する、**Spectrum** 固有のレジストリ キーが追加されました。この値はデフォルトで 60 秒に設定されます。特定の設定に異なる値が必要である場合は（ネットワーク応答時間を考慮に入れる必要があります）、次のレジストリ キーを適切な値に変更してください。

```
HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\CTIOS
<CTIOSInstanceName>\<CTIOSServerName>\EnterpriseDesktopSettings\
AllDesktops\Login\ConnectionProfiles\Name\Spectrum\LoginTimeout
```

- コールアラート (**CallDelivered**、**LocalConnectionState = LCS_ALERTING**) は使用できません。
- コールが **Conferenced** の場合、最初のコールとコンサルト コールの両方は引き続き独立したコールとして存在します。したがって、どちらのコールもコントローラのコール アピラン ス グリッドに表示されます。コントローラは、各コールを個々に制御できます。コントローラは会議から抜ける場合に、他の 2 人の通話者が会話を続けられるよう、その二者間の転送を実行する必要があります。
- Spectrum Release 7.1a** 以降を使用していない限り、クライアント制御のコールに関しては **Held** イベントおよび **Retrieved** イベントのみが報告されます。
- ANSWER_CALL_REQ** メッセージの **AgentInstrument** フィールドは必須です。
- コールに回答しているエージェントの論理ワークステーション番号がわかっている場合は、その番号が **CALL_ESTABLISHED_EVENT** の **LastRedirectDeviceID** フィールドに入力されます。
- ブラインド会議はサポートされません。
- 特定のコールに回答するための CTI サポートはありません。エージェントは、自動応答できるよう、コールのアラート中に **Available** になるように設定できます。
- Spectrum** は、ログインを除くすべてのエージェント制御要求の **AgentID** フィールドに **AgentInstrument** (**AgentExtension** としても知られる) が含まれていることを必要とします。ログイン要求については、実際の **AgentID** が必要です (**AgentID** が **AgentInstrument** および **AgentExtension** と異なることが前提です)。
- エージェントがコールを発信するか、ログアウトするためには、**NotReady** 状態であることが必要です。
- ログアウト要求には、理由コードが必要です。
- 転送および会議の動作は、ハードフォンの動作の後に形成されます。転送または会議を開始するには、まず、**MakeCall** コントロール（この時点では **[Transfer Init]** ボタンと **[Conference Init]** ボタンは使用できません）を使用して、2 番目の（コンサルト）コールを発信します。このコールを発信した後、目的のアクションを実行するための **[Transfer Complete]** ボタンおよび **[Conference Complete]** ボタンが使用可能になります。

エージェント状態

ここでは、CTI OS サーバが使用するエージェント状態の用語と機能を紹介し、各種のコールセンターペリフェラルの用語および機能にどのように対応するかを示します。

表 10-11 エージェント状態の機能とコールセンターの用語

状態	相当するペリフェラル固有の用語
Available エージェントはコールを受信できます。	Alcatel : Idle Aspect Contact Server : Avail Avaya DEFINITY ECS : AVAIL Nortel Symposium : Idle
BusyOther エージェントは他のアクティブなスキルグループに関連するタスクを行っているためビジーです。	Alcatel : 相当する用語なし (1つのスキルグループのみ) Aspect Contact Server : MSG (Aspect Event Link が使用されていない場合) Avaya DEFINITY ECS : OTHER Nortel Symposium : 相当する用語なし Rockwell Spectrum : Busy (内部コール、または、エージェントのプライマリグループ以外のエージェントグループに対するコールが対象)
Hold 現在エージェントのコールはすべて保留中です。	Alcatel : Busy Aspect Contact Server : HOLD Avaya DEFINITY ECS : 相当する用語なし Nortel Symposium : On Hold、On Hold Walkaway Rockwell Spectrum : 相当する用語なし
Login エージェントがACDにログインしました。ただし、エージェントがコールを受信可能であるとは限りません。	CTI サーバで状態として表示されますが、これは実際、状態よりもイベントに近く、スイッチでは状態として扱われません。
Logout エージェントはACDからログアウトし、追加のコールを受信できません。	Alcatel : Null/logged off Aspect Contact Server : Signed Off Avaya DEFINITY ECS : 相当する用語なし Nortel Symposium : Logout Rockwell Spectrum : Signed Off

表 10-11 エージェント状態の機能とコールセンターの用語 (続き)

状態	相当するペリフェラル固有の用語
NotReady エージェントはログインしましたが、いずれのコール作業にも使用できません。	Alcatel : Pause/Withdrawn/No agent group after login (事前に割り当てられた状態) Aspect Contact Server : Idle Avaya DEFINITY ECS : AUX Nortel Symposium : Not Ready Walkaway (ただし、これには、エージェントが [Hold] をクリックし、ヘッドセットを物理的に取り外す必要があります。物理的な操作が関係するため、エージェント状態を NotReady に設定するソフトウェア要求は失敗します)、 Emergency Rockwell Spectrum : Available コンソール ライトが点灯しないすべての状態
Reserved エージェントは間もなく ACD で受信するコール用に予約されています。	Alcatel : 相当する用語なし Aspect Contact Server : RSVD Avaya DEFINITY ECS : 相当する用語なし Nortel Symposium : Call Presented Rockwell Spectrum : 相当する用語なし
Talking エージェントは通話中です (着信、発信、または内部)。	Alcatel : Busy Aspect Contact Server : Talking ACD1、Talking ACD2、Talking ACT1、Talking ACT2、Talking Out1、Talking Out2、Talking Inside、Supervisor Line、MSG、HELP (MSG および HELP は、Aspect Event Link が使用されている場合に限り Talking に対応) Avaya DEFINITY ECS : AUX-IN、AUX-OUT、ACD-IN、ACD-OUT、ACW-IN、ACW-OUT、DACD Nortel Symposium : Active、Consultation Rockwell Spectrum : Busy (「BusyOther」に記載されているケース以外)
Unknown 現在のエージェント状態が不明です。	Alcatel : 相当する用語なし Aspect Contact Server : 相当する用語なし Avaya DEFINITY ECS : UNKNOWN Nortel Symposium : 相当する用語なし Rockwell Spectrum : 相当する用語なし

表 10-11 エージェント状態の機能とコールセンターの用語 (続き)

状態	相当するペリフェラル固有の用語
<p>WorkNotReady</p> <p>エージェントはアフターコール作業を実行中であり、作業が完了した後にコールを受信する準備が整っていません。</p>	<p><i>Alcatel</i> : 相当する用語なし</p> <p><i>Aspect Contact Server</i> : 相当する用語なし</p> <p><i>Avaya DEFINITY ECS</i> : 相当する用語なし</p> <p><i>Nortel Symposium</i> : 相当する用語なし</p> <p><i>Rockwell Spectrum</i> : Call work (Available コンソール ライトが消灯)</p>
<p>WorkReady</p> <p>エージェントはアフターコール作業を実行中であり、作業が完了した後にコールを受信する準備が整っています。</p>	<p><i>Alcatel</i> : Working After Call/Wrapup (手動で起動する場合あり)</p> <p><i>Aspect Contact Server</i> : Wrap-up</p> <p><i>Avaya DEFINITY ECS</i> : ACW、DACW</p> <p><i>Nortel Symposium</i> : Not Ready、Break、Busy</p> <p><i>Rockwell Spectrum</i> : Call work (Available コンソール ライトが点灯)</p>