

Невозможно переадресовать вызовы агентам - STIERR_MAXCALL_LIMIT_REACHED

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Общие сведения](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

Этот документ описывает одну причину, почему агент неспособен ответить на отправленный звонок от Cisco Agent Desktop и предоставляет решение в Среде быстрого доступа центра контактов Cisco IP Contact Center (IPCC).

Предварительные условия

Требования

Корпорация Cisco рекомендует ознакомиться со следующими темами:

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

Используемые компоненты

Сведения, содержащиеся в данном документе, касаются следующих версий программного обеспечения и оборудования:

- Версия Cisco CallManager 4.0 и позже
- Cisco CRS

Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в этом документе, были запущены с чистой (стандартной) конфигурацией. В рабочей сети необходимо изучить потенциальное воздействие всех команд до их использования.

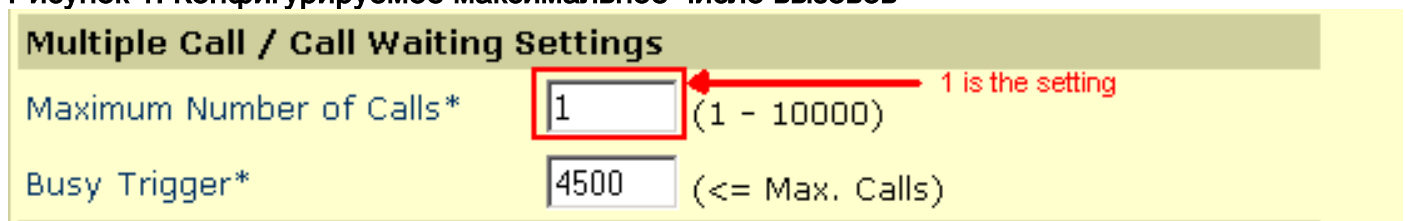
Условные обозначения

[Дополнительные сведения об условных обозначениях см. в документе Условные обозначения технических терминов Cisco.](#)

Общие сведения

С Версиями Cisco CallManager ранее, чем 4.0, максимум двух вызовов поддерживается на номер каталога (DN). Cisco CallManager 4.0 разворачивает количество вызовов на DN, делая его базой данных конфигурируемый. Этот параметр с изменяемой конфигурацией называют **Максимальным числом Вызовов** при **Составном вызове** / разделом **Параметров настройки Ожидания вызова** в окне **Directory Number Configuration**, как показано на [рисунке 1](#).

Рисунок 1: Конфигурируемое максимальное число вызовов



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)

Проблема

Эта проблема может произойти с другими признаками:

- Вызовы всунули очередь
- Отбрасывает вызовы в очереди
- Резервирует агентов, но не отправляет вызов, или агенты застревают в **Зарезервированном** состоянии
- Не отправляет вызовы агентам даже при том, что агенты доступны

Когда вызов от очереди передается доступному агенту, предназначенный агент идет от **Состояния готовности** до **Зарезервированного** состояния и остается в этом состоянии, пока абонент не отбрасывает вызов. Вызов никогда не представляется телефону агента.

Когда эта проблема происходит, это сообщение об ошибках появляется в CiscoMIVRxx.log:

Примечание: Этот журнал отображен по составным строкам из-за ограничений длины.

```
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
```

Когда предел **maxcall** достигнут, эти запросы возвращают код ошибки,
CTIERR_MAXCALL_LIMIT_REACHED:

- LineCallInitiateRequest
- LineCallTransferSetupRequest
- LineCallConferenceSetupRequest
- LineCallUnParkRequest

Примечание: Для доступа `CiscoMIVRxx.log` выберите **System> Engine> Trace Files** из Окна Administration Customer Response Application.

Решение

В Cisco CallManager 3.x, максимальное число вызовов, позволенных на DN, ограничено два. Новая характеристика в Cisco CallManager 4.0 делает эту базу данных количества конфигурируемой.

Если CallManager имеет это заданное значение к 1 в Конфигурации DN, [рисунке 1](#), это создает проблему в CRS. Эта проблема происходит, когда CRS выполняет Request To Send **Передачи консультации** вызов с порта CTI на устройство ICD, требуется два сеанса. Один сеанс для удержания вызова в очереди, и другой сеанс для вызова на устройство ICD. В случае, если максимальное число вызовов настроено как 1, сбой передачи вызова. Это поддерживаемое и требуемые конфигурации для точки маршрута CTI, порта CTI и Расширения icd:

- **Точка маршрута CTI** — не модифицирует поля Maximum Number of Calls и Call Forward Busy Trigger для DN для точек маршрута CTI.
- **Порт CTI** — не модифицирует значения по умолчанию Максимального числа полей Calls и Call Forward Busy Trigger для DN для портов CTI. Если модифицируется, удостоверьтесь, что поле Maximum Number of Calls для порта CTI собирается для большего, чем 2 для них использоваться для IPCC Express.
- **Расширение icd** — Модифицирует значения по умолчанию полей Maximum Number of Calls и Call Forward Busy Trigger для DN, используемого для входа в систему агента. Расширение ICD - агента должно быть настроено с 2 и 1 для полей Maximum Number of Calls и Busy Triggers, соответственно.

Дополнительные сведения

- [Как составные вызовы на линию работают в Cisco CallManager 4.0](#)
- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)