

无法路由呼叫到代理- CTIERR_MAXCALL_LIMIT_REACHED

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[背景](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[相关信息](#)

简介

本文描述一个原因为什么代理程序无法应答从Cisco Agent Desktop的一已交付呼叫并且提供在Cisco IP Contact Center (IPCC) Express环境的一解决方案。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco CallManager
- Cisco 用户响应 解决方案
- Cisco Agent Desktop

使用的组件

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- Cisco CallManager版本4.0及以上版本
- Cisco CRS

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

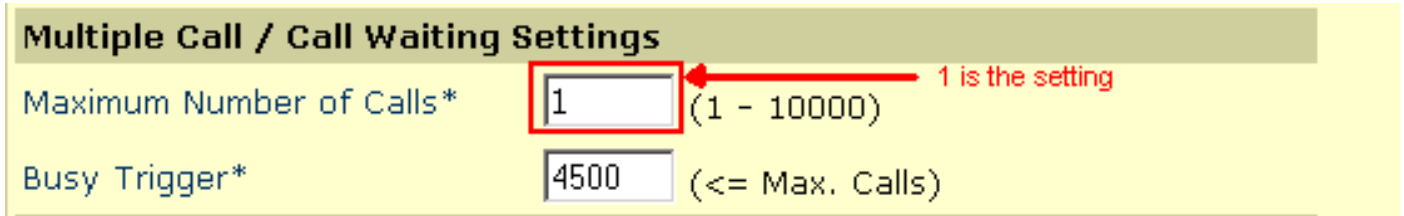
规则

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

背景

使用Cisco CallManager版本早于4.0，最多两呼叫每目录号(DN)支持。Cisco CallManager 4.0展开呼叫数量每个DN，进行它可配置的数据库。此可配置参数呼叫呼叫最大在等待在目录编号配置窗口的多个呼叫/call下的设置部分，如[图1所显示](#)。

图 1：呼叫可配置最大



问题

此问题能发生在不同的症状：

- 在队列滞留的呼叫
- 在队列的丢包呼叫
- 保留代理程序，但是不提供呼叫或代理程序在保留状态被滞留
- 不提供呼叫到代理程序，即使代理程序是可用的

当从队列的一呼叫被发送对可用座席时，被瞄准的代理程序从READY状态去保留状态并且在此状态坚持，直到呼叫方断开呼叫。呼叫从未被提交到代理程序的电话。

当此问题发生时，此错误消息在CiscoMIVRxx.log出现：

注意： 此日志在多条线路显示由于空间限制。

```
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
```

当maxcall限制达到时，这些请求返回错误代码， CTIERR_MAXCALL_LIMIT_REACHED：

- LineCallInitiateRequest
- LineCallTransferSetupRequest
- LineCallConferenceSetupRequest
- LineCallUnParkRequest

注意： 为了访问CiscoMIVRxx.log，请从用户响应应用管理窗口选择System > Engine > Trace Files。

解决方案

在Cisco CallManager 3.x中，每个DN允许的呼叫最大限制到两。在Cisco CallManager 4.0的新特性使此计数数据库成为可配置。

如果CallManager有此值设置到1在DN配置里，[图1](#)，制造在CRS的一问题。当CRS问题咨询传输请

求发送从CTI端口的一呼叫到ICD设备，它需要两会话，此问题发生。一会话是为保持排队的呼叫，并且另一会话是为敲响ICD设备。万一呼叫最大配置作为1，呼叫转移发生故障。这些是CTI路由点的支持的和必需的配置，CTI端口和ICD分机：

- **CTI路由点**—请勿修改呼叫和呼叫转发忙触发领域最大DN的CTI路由点的。
- **CTI端口**—请勿修改默认值呼叫和呼叫转发忙触发领域最大DN的CTI端口的。如果修改，请确保CTI端口的字段设置为非常地比2为了能将用于IPCC他们Express呼叫的最大。
- **ICD分机**—呼叫和呼叫转发忙最大的修改默认值触发用于座席登录的DN的字段。必须配置ICD座席分机与2和1呼叫和忙时触发器字段最大的，分别。

[相关信息](#)

- [多个呼叫每条线路如何在Cisco CallManager 4.0工作](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)