

Risoluzione dei problemi di pass-through MTP di Cisco UCCE Mobile Agent

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Premesse](#)

[Risoluzione dei problemi di pass-through MTP dell'agente mobile](#)

Introduzione

Questo documento descrive uno scenario con MTP che interrompe la funzione dell'agente Cisco UCCE Mobile.

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)
- Cisco Unified Communications Manager (CUCM)
- Cisco Internetwork Operating System (IOS)
- MTP (Media Termination Point)

Componenti usati

Il documento può essere consultato per tutte le versioni software o hardware.

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Premesse

In un flusso di chiamate di agente mobile. Gli MTP sono per lo più richiesti per il collegamento di cifre DTMF (Dual Tone Multi Frequency). Una configurazione MTP errata interrompe tuttavia il flusso di chiamate e le chiamate non vengono stabilite. Ciò può verificarsi sia in caso di modalità Chiamata per chiamata sia in caso di modalità Permanente su agente mobile.

Risoluzione dei problemi di pass-through MTP dell'agente mobile

Se l'opzione MTP pass-through è abilitata sull'MTP del software IOS utilizzato dalla chiamata dell'agente mobile, nei log è possibile verificare questa condizione.

Se si esaminano i registri CTI (Computer Telephony Integration) di CUCM, si noterà che CallStartTransmissionEvent si verifica allo stesso millisecondo quando si verifica CallStopTransmissionEvent. Tuttavia, il comportamento previsto è che CallStartTransmissionEvent si verifichi dopo Open Logical Channel (OLC) in pochi millisecondi.

Ad esempio:

Alle 09:41:31:990 è possibile vedere un evento CallStopTransmissionEvent solo non un evento di ricezione di arresto:

```
02440917.003 |09:41:31.990 InfoApp |[CTI-APP] [CTIHandler::OutputCtiMessage ] CTI  
CallStopTransmissionEvent ( DH=6|1036 CH=6|101896749
```

E anche alle 09:41:31:990, istantaneamente si vede un altro evento di Inizio trasmissione:

```
02440918.003 |09:41:31.990 InfoApp |[CTI-APP] [CTIHandler::OutputCtiMessage ] CTI  
CallStartTransmissionEvent ( DH=6|1036 CH=6|101896749
```

Questo è quello che sembra UCCE JTAPI log:

```
09:41:31:792 PG4A-jgw1 Traccia: CiscoRTPOutputStoppedEv mediaPassaggio: 0 Termine:  
LCP5003F3892
```

```
09:41:31:792 PG4A-jgw1 Traccia: CID MediaMgr::CiscoRTPOutputStartedEv: 109025711 Durata:  
LCP5003F3892 Indirizzo: /192.0.2.10 Porta: 21850.
```

```
09:41:31:792 PG4A-jgw1 Traccia: CiscoRTPOutputStartedEv, CID:109025711 lcpH:null ncpH:null.
```

```
09:41:31:792 PG4A-jgw1 Traccia: MsgEMSEventReport: ID messaggio: 2706702341 Arg1:  
109025711 Arg2: 0 Arg3: 1112933892 Arg4: Arg5: .
```

Per una buona chiamata, ecco come appaiono gli eventi JTAPI:

```
18:04:40:894 PG4A-jgw1 Traccia: CiscoRTPOutputStoppedEv mediaPassaggio: 0 Termine:  
LCP5000F1001
```

```
18:04:40:894 PG4A-jgw1 Traccia: CID CiscoRTPOutputStoppedEv: 16780232 Durata:  
LCP5000F1001
```

```
18:04:40:925 PG4A-jgw1 Traccia: MediaMgr::CiscoMediaOpenLogicalChannelEv CID: 16780232  
Durata: Handle LCP5000F1001: 33109212/1 .
```

```
18:04:40:925 PG4A-jgw1 Traccia: CID MediaMgr::CiscoRTPOutputStartedEv: 16780232 Durata:  
Indirizzo LCP5000F1001: /192.0.2.50 Porta: 24730.
```

Se si nota, non vi è alcuna indicazione di un MTP nei log JTAPI o Cisco; tuttavia, questo è un modo, è possibile rilevare il problema dell'MTP pass-through.

Per risolvere il problema, rimuovere l'accesso MTP dal profilo MTP e reimpostarlo.