

Cisco UCCE Mobile Agent MTPパススルー問題のトラブルシューティング

内容

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[背景説明](#)

[モバイルエージェントMTPパススルーの問題のトラブルシューティング](#)

概要

このドキュメントでは、Cisco UCCE Mobileエージェント機能を使用できないMTPのシナリオについて説明します。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)
- Cisco Unified Communications Manager (CUCM)
- Cisco Internetwork Operating System(IOS)
- メディアターミネーションポイント(MTP)

使用するコンポーネント

このドキュメントの内容は、特定のソフトウェアやハードウェアのバージョンに限定されるものではありません。

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ました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期（デフォルト）設定の状態から起動しています。本稼働中のネットワークでは、各コマンドによって起こる可能性がある影響を十分確認してください。

背景説明

モバイルエージェントのコールフロー。MTPは、Dual Tone Multi Frequency(DTMF)ディジットをブリッジするために主に必要です。ただし、誤ったMTP設定によってコールフローが中断され、コールが確立されません。これは、モバイルエージェントでコールモードまたはパーシステントモードの両方の場合に発生します。

モバイルエージェントMTPパススルーの問題のトラブルシューティング

モバイルエージェントコールで使用されるIOSソフトウェアMTPでMTPパススルーが有効になっている場合、ログに次のように表示されます。

CUCM Computer Telephony Integration(CTI)ログを見ると、CallStopTransmissionEventが発生したときにCallStartTransmissionEventが同じミリ秒で発生していることが分かります。ただし、CallStartTransmissionEventは、数ミリ秒でOpen Logical Channel(OLC)の後に発生します。

以下に、いくつかの例を示します。

09:41:31:990では、CallStopTransmissionEventは受信イベントの停止ではなく、次のように表示されます。

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

09:41:31:990でも、即座に別のStart Transmission Eventが表示されます。

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

これは、UCCE JTAPIログと同じです。

```
09:41:31:792 PG4A-jgw1トレース : CiscoRTPOutputStoppedEv mediaStep:0期間  
: LCP5003F3892。
```

```
09:41:31:792 PG4A-jgw1トレース : MediaMgr::CiscoRTPOutputStartedEv CID:109025711期間  
: LCP5003F3892アドレス : /192.0.2.10ポート : 21850 .
```

```
09:41:31:792 PG4A-jgw1トレース : CiscoRTPOutputStartedEv CID:109025711 lcpH:null  
ncpH:null
```

```
09:41:31:792 PG4A-jgw1トレース : MsgEMSEventReport: MessageId:2706702341  
Arg1:109025711 Arg2:0 Arg3:1112933892 Arg4: 引数5:.
```

良いコールでは、JTAPIイベントは次のようになります。

```
18:04:40:894 PG4A-jgw1トレース : CiscoRTPOutputStoppedEv mediaStep:0期間  
: LCP5000F1001。
```

```
18:04:40:894 PG4A-jgw1トレース : CiscoRTPOutputStoppedEv CID:16780232期間  
: LCP5000F1001。
```

```
18:04:40:925 PG4A-jgw1トレース : MediaMgr::CiscoMediaOpenLogicalChannelEv  
CID:16780232期間 : LCP5000F1001ハンドル : 33109212/1.
```

```
18:04:40:925 PG4A-jgw1トレース : MediaMgr::CiscoRTPOutputStartedEv CID:16780232期間  
: LCP5000F1001アドレス : /192.0.2.50ポート : 24730 .
```

JTAPIまたはシスコのログにMTPの表示がない場合でも、これは一方向であるため、MTPパスス

ルーの問題を検出できません。

これを解決するには、MTPプロファイルからMTPパススルーを削除し、リセットします。