

# Solucionar problemas e rastrear chamadas de agentes de conferência em JTAPI GW

## Contents

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Background](#)

[Overview](#)

[Fluxo de chamada de alto nível](#)

[Troubleshooting](#)

[JTAPI](#)

[Estados JTAPI](#)

[Análise detalhada do fluxo de chamadas](#)

## Introdução

Este documento descreve como rastrear eventos do agente em logs JTAPI Gateway (JGW) em uma chamada de conferência.

## Pré-requisitos

### Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)
- Cisco Package Contact Center Enterprise (PCCE)
- Cisco Unified Communications Manager (CUCM)

### Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- Unified Contact Center Enterprise versão 12.6(1)

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

## Background

O processo JGW (JTAPI Gateway) é o responsável por inicializar as comunicações com o CUCM por meio de JTAPI. A finalidade principal é rastrear e monitorar os eventos do agente enquanto uma chamada do ACD é entregue ou se o agente está executando qualquer tarefa disponível no Finesse. A finalidade deste documento é rastrear um agente que está tentando fazer uma chamada de conferência com outro agente e

quais são os pontos principais que podem ajudar a solucionar esses eventos.

## Overview

Os dois telefones do agente são extensões em um CUCM e o chamador é um número PSTN.

CUCM 192.168.10.10  
Ramal 1080 do Agente 1  
Ramal do Agente 2 1082

Fluxo de chamada abrangente:

PSTN > CUBE > CVP > ICM > VVB > CUCM > Agent

Elementos importantes a serem considerados:

- 1) deviceName -> Dispositivo que recebe a chamada
- 2) CallLegID -> Usado para rastrear a chamada no rastreamento JGW
- 3) ID da chamada -> ID da chamada gerada para a chamada
- 4) CallActiveEv CID -> Esse CID pode ser mapeado com CTISVR, OPC, PIM, bem como para rastrear a chamada no ICM
- 5) Estado -> Estes são os estados da chamada no JGW

Cada evento tem um número de sequência. Se o JGW enviar uma solicitação, você poderá usar o Número de sequência para rastrear a resposta do Gerenciador CTI do CUCM.

## Fluxo de chamada de alto nível

- 1) O chamador PSTN faz uma chamada para o número gratuito (TFL) que chega ao CUBE e depois ao CVP.
- 2) Depois de passar pelo Fluxo de Chamadas Abrangente, a chamada é roteada para o Agente 1 com o ramal 1080.
- 3) O Agente 1 escolhe Consultar no Finesse e Disca para o Agente 2 Ramal 1082.
- 4) Depois que a chamada for conectada entre os dois agentes, o agente 1 acessará Conferência.
- 5) Quando todas as partes estiverem conectadas, a Conferência será realizada.

## Troubleshooting

Use esses níveis de depuração para solucionar problemas de mensagens JGW e da sinalização do Session Initiation Protocol (SIP) que corresponde no CUCM:

## JTAPI

No Gateway Periférico do Agente (PG), use o utilitário Procmon para ativar o rastreamento para o processo JGW:

```
C:\>procmon <cust_inst> <node> jgw<instância jtapi>  
>>>trace JT_TPREQUESTS /on  
>>>trace JT_JTAPI_EVENT_USED* /on  
>>>trace JT_PIM_EVENT /on  
>>>trace JT_ROUTE_MESSAGE /on  
>>>trace *CONF* /on
```

<cust\_inst> = Instância do CCE.

<node> = Este é o PG no qual você deseja trabalhar.

<instância jtapi> = Número da instância atribuído ao processo JGW. Esse número pode ser encontrado em **Diagnostic Portico > Services > List Processes**.

```
C:\Users\administrator.DCLOUD>procmon pcce pg3a jgw1
09:49:11 Trace: EMT Creating Mutex Global\IMTConnect_DisconnectLock
09:49:11 Trace: WARNING!!! - Using Procmon during production hours may have performance impact
or interruption.
>>>>trace JT_TPREQUESTS /on
>>>>trace JT_JTAPI_EVENT_USED* /on
>>>>trace JT_PIM_EVENT /on
>>>>trace JT_ROUTE_MESSAGE /on
>>>>trace *CONF* /on
>>>>_
```

Você também pode usar o Diagnostic Framework Portico no PG do agente e aumentar o nível de rastreamento do processo JGW para 3. Para isso, vá para **Rastreamento > Definir nível de rastreamento > Selecionar o componente > Selecionar o nível > Enviar**.



## Commands:

### Alarm

SetAlarms  
GetAlarms

### Configuration

ListConfigurationCategories  
GetConfigurationCategory

### Inventory

ListAppServers

### License

GetProductLicense

### Log

ListLogComponents  
ListLogFiles

### Network

GetNetStat  
GetIPConfig  
GetTraceRoute  
GetPing

### Performance

GetPerformanceInformation  
GetPerfCounterValue

### Platform

GetPlatformInformation

### Service

ListServices  
ListProcesses

### Trace

ListTraceComponents  
GetTraceLevel  
SetTraceLevel  
ListTraceFiles

### Version

GetProductVersion

## SetTraceLevel

Component: Peripheral Gateway 3A/jgw1

Level: 3

Trace Setting Cookie:

Submit

## Estados JTAPI

-EstadoDesconhecido 0

-EstadoOcioso 1

-Estado da oferta 2

-EstadoAceito 3

-EstadoTomDiscagem 4

-Estado de discagem 5

-EstadoToqueRetorno 6

-EstadoOcupado 7

-EstadoConectado 8

-EstadoDoProcesso 9

-EstadoEmEspera 10

-EstadoDeEntradaDaTransferência12

-EstadoEmEsperaTransferência13

-EstadoDesconectado 14

-EstadoDeEsperaDeChamada 15

-EstadoEmUsoRemoto 16  
-EstadoEmAndamento17  
-EstadoSussurro 18

## Análise detalhada do fluxo de chamadas

**O agente recebeu uma chamada do PSTN e mostra o estado 2 como oferta.**

7:18:17:959 pg3a-jgw1 Rastreamento: 393: Jul 10 17:18:17.959 EDT %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK:(P1-192.168.10.10) recebido Evento: com.cisco.cti.protocol.NewCallEvent {

eventSequence = 61236.

17:18:17:959 pg3a-jgw1 Rastrear:

lineCallManagerID = 1

lineID = 32

lineHandleSpecified = verdadeiro

deviceName = UCSFSJEFFERS.

17:18:17:959 pg3a-jgw1 Rastrear:

ID do CallManager = 1

callLegID = 27308081

globalCallManagerID = 1

callID = 7470099.

17:18:17:959 pg3a-jgw1 Rastrear:

parte chamadora = <NÚMERO PSTN>

parte chamada = 1080

originalCalledParty = 1080

estado = 2.

17:18:17:959 pg3a-jgw1 Rastreamento: 396: Jul 10 17:18:17.959 EDT %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK:(P1-192.168.10.10) recebido Evento: com.cisco.cti.protocol.CallStateChangedEvent\_V2 {

eventSequence = 61237.

17:18:17:959 pg3a-jgw1 Rastrear:

lineCallManagerID = 1

lineID = 32

ID do CallManager = 1

callLegID = 27308081

estado = 2.

17:18:17:959 pg3a-jgw1 Rastreamento: CallActiveEv CID: 24247315.

17:18:17:959 pg3a-jgw1 Rastreamento: ConnCreatedEv CID: 24247315 (7470099/1) End: 1080 CurCalling: 5555551234 CurCallingURLType: URL\_TYPE\_UNKNOWN CurCalled: 1080 CurCalledURLType: URL\_TYPE\_SIP Chamada: 5555551234 Chamada: 1080 Causa: NORMAL.

**A chamada foi alterada para o estado Accepted (Aceito).**

17:18:18:006 pg3a-jgw1 Rastreamento: 438: Jul 10 17:18:18.006 EDT %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK:(P1-192.168.10.10) recebido Evento: com.cisco.cti.protocol.CallStateChangedEvent\_V2 {

eventSequence = 61238.

17:18:18:006 pg3a-jgw1 Rastrear:

lineCallManagerID = 1

lineID = 32

ID do CallManager = 1

callLegID = 27308081  
estado

**O JGW envia a solicitação de resposta. Você pode ver o Número de sequência 11057. Você recebe uma resposta com esse Número de sequência.**

```
17:18:20:653 pg3a-jgw1 Rastreamento: 462: Jul 10 17:18:20.653 EDT %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK:(P1-192.168.10.10) [GW-ThreadAnswerCall] enviando: com.cisco.cti.protocol.CallAnswerRequest {
sequenceNumber = 11057.
17:18:20:653 pg3a-jgw1 Rastreamento:
lineCallManagerID = 1
lineID = 32
callLegCallManagerID = 1
callLegID = 27308081
mediaDeviceName =
mediaResourceId = 0

}.
```

```
17:18:20:784 pg3a-jgw1 Rastreamento: 463: Jul 10 17:18:20.784 EDT %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK:(P1-192.168.10.10) recebeu Resposta: com.cisco.cti.protocol.CallResponse {
sequenceNumber = 11057
resultado = 0

}.
```

**Como a chamada foi aceita, você começa a ver Start Transmission and Reception (Iniciar transmissão e recepção), o que significa que o RTP está sendo conectado.**

```
17:18:20:784 pg3a-jgw1 Rastreamento: 464: Jul 10 17:18:20.784 EDT %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK:(P1-192.168.10.10) recebido Evento: com.cisco.cti.protocol.StartTransmissionEvent {

eventSequence = 61239
deviceCallManagerID = 1.
17:18:20:784 pg3a-jgw1 Rastreamento:
ID do dispositivo = 34
ID do CallManager = 1
callLegID = 27308081
ipAddr = -494595386
rtpPortNumber = 8980.
```

```
17:18:20:784 pg3a-jgw1 Rastreamento: 467: Jul 10 17:18:20.784 EDT %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK:(P1-192.168.10.10) recebido Evento: com.cisco.cti.protocol.StartReceptionEvent {

eventSequence = 61240
deviceCallManagerID = 1.
17:18:20:784 pg3a-jgw1 Rastreamento:
ID do dispositivo = 34
ID do CallManager = 1
callLegID = 27308081
ipAddr = 1267012294
rtpPortNumber = 20704.
```

**Alteração de Chamada para Estado 8, Significado Conectado.**

17:18:20:784 pg3a-jgw1 Rastreamento: 482: Jul 10 17:18:20.784 EDT %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK:(P1-192.168.10.10) recebido Evento: com.cisco.cti.protocol.CallStateChangedEvent\_V2 {  
eventSequence = 61242.  
17:18:20:784 pg3a-jgw1 Rastreamento:  
lineCallManagerID = 1  
lineID = 32  
ID do CallManager = 1  
callLegID = 27308081  
estado = 8.

**Quando o agente deseja fazer uma transferência de consulta (conferência), você vê a solicitação sendo enviada ao CUCM e vê um resultado da sequência voltando do CUCM.**

17:19:28:463 pg3a-jgw1 Rastreamento: 780: Jul 10 17:19:28.463 EDT %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK:(P1-192.168.10.10) [GW-ThreadConsultationCall] enviando: com.cisco.cti.protocol.CallSetupTransferRequest {  
sequenceNumber = 11062.  
17:19:28:463 pg3a-jgw1 Rastrear:  
lineCallManagerID = 1  
lineID = 32  
callLegCallManagerID = 1  
callLegID = 27308081.  
17:19:28:463 pg3a-jgw1 Rastrear:  
newCallManagerID = 1  
newGlobalCallID = 7470101  
callingAddress = nulo  
destAddress = 1082.  
17:19:28:463 pg3a-jgw1 Rastrear:  
userData = nulo  
bNeverConnectMediaForConsultCall = falso  
}.

17:19:28:595 pg3a-jgw1 Rastreamento: 791: Jul 10 17:19:28.595 EDT %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK:(P1-192.168.10.10) recebeu Resposta: com.cisco.cti.protocol.CallSetupTransferResponse {  
sequenceNumber = 11062  
resultado = 0.

**Transição do chamador para espera, que é o estado 10.**

17:19:28:595 pg3a-jgw1 Rastreamento: 781: Jul 10 17:19:28.595 EDT %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK:(P1-192.168.10.10) recebido Evento: com.cisco.cti.protocol.CallStateChangedEvent\_V2 {  
eventSequence = 61255.  
17:19:28:595 pg3a-jgw1 Rastrear:  
lineCallManagerID = 1  
lineID = 32  
ID do CallManager = 1  
callLegID = 27308081  
estado

**Uma nova chamada é gerada pelo agente. Você pode usar o novo CallLeg para rastrear esta nova chamada para o outro usuário.**

17:19:28:595 pg3a-jgw1 Rastreamento: 797: Jul 10 17:19:28.595 EDT %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK:(P1-192.168.10.10) recebido Evento: com.cisco.cti.protocol.NewCallEvent {  
eventSequence = 61257.

17:19:28:595 pg3a-jgw1 Rastrear:  
lineCallManagerID = 1  
lineID = 32  
lineHandleSpecified = verdadeiro  
deviceName = UCSFSJEFFERS.  
17:19:28:595 pg3a-jgw1 Rastrear:  
ID do CallManager = 1  
callLegID = 27308086  
globalCallManagerID = 1  
callID = 7470101.  
17:19:28:595 pg3a-jgw1 Rastrear:  
parte chamadora = 1080  
parte chamada =  
originalCalledParty =  
estado = 4.

17:19:28:879 pg3a-jgw1 Rastreamento: 883: Jul 10 17:19:28.879 EDT %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK:(P1-192.168.10.10) recebido Evento: com.cisco.cti.protocol.CallPartyInfoChangedEvent {  
eventSequence = 61262.  
17:19:28:879 pg3a-jgw1 Rastreamento:  
lineCallManagerID = 1  
lineID = 32  
ID do CallManager = 1  
callLegID = 27308086.  
17:19:28:879 pg3a-jgw1 Rastreamento:  
callingPartyChanged = falso  
parte chamadora = 1080  
callingPartyName =  
calledPartyChanged = verdadeiro.  
17:19:28:879 pg3a-jgw1 Rastreamento:  
parte chamada = 1082

**Quando o outro agente atender, a chamada será conectada.**

17:19:32:828 pg3a-jgw1 Rastreamento: 1017: Jul 10 17:19:32.828 EDT %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK:(P1-192.168.10.10) recebido Evento: com.cisco.cti.protocol.CallStateChangedEvent\_V2 {  
eventSequence = 61278.  
17:19:32:828 pg3a-jgw1 Rastrear:  
lineCallManagerID = 1  
lineID = 32  
ID do CallManager = 1  
callLegID = 27308086  
estado = 8.

17:19:32:844 pg3a-jgw1 Rastreamento: 1074: %JTAPI-CTI-7-UNK:(P1-PG\_USER){Line:UCSFSJEFFERS:1080:Everyone:(1,32)|Chamada:[GCID=(7470101/1),CID=27308086]}  
CallStateChanged (V2) [state=CONNECTED cause=NOERROR destType=IN\_CLUSTER CM=0 fwdD.

**Em seguida, o agente se une aos chamadores na conferência. Você verá o número de sequência e a resposta do CUCM.**

17:19:46:393 pg3a-jgw1 Rastreamento: MsgConferenceCall: HeldCID: 24247315 HeldConnDevID: 1080/0  
AtiveCID: 24247317 AtiveConnDevID: 1080/0 DialedNum: InvID: 120563.



17:19:46:393 pg3a-jgw1 Rastreamento: 1079: %JTAPI-JTAPI-7-UNK:(P1-PG\_USER)[GW-ThreadConferenceCall][(P1-PG\_USER) GCID=(1,7470099)->ATIVE]Solicitação: conferência((P1-PG\_USER) GCID=(1,7470101)->ATIVE).

17:19:46:393 pg3a-jgw1 Rastreamento: 1080: %JTAPI-JTAPI-7-UNK:[7470099/1]conference(): [UCSFSJEFFERS/[1080:Everyone:1/(P1-PG\_USER) GCID=(1,7470099)->ATIVE]->ESTABLISHED]->EM ESPERA, controlador de conferência 2: [UCSFSJE.

17:19:46:393 pg3a-jgw1 Rastreamento: FFERS/[1080:Everyone:1/(P1-PG\_USER) GCID=(1,7470101)->ATIVE]->ESTABLISHED]->CONVERSANDO.

17:19:46:393 pg3a-jgw1 Rastreamento: 1081: %JTAPI-JTAPI-7-UNK:((P1-PG\_USER) GCID=(1,7470099)->ATIVE)conference ((P1-PG\_USER) GCID=(1,7470101)->ATIVE,[UCSFSJEFFERS/[1080:Everyone:1/(P1-PG\_USER) GCID=(1,7470099)->ATIVO]->ESTABELECIDO]->.

17:19:46:393 pg3a-jgw1 Rastreamento: EM ESPERA,[UCSFSJEFFERS/[1080:Everyone:1/(P1-PG\_USER) GCID=(1,7470101)->ATIVE]->ESTABLISHED]->CONVERSANDO).

17:19:46:393 pg3a-jgw1 Rastreamento: 1082: %JTAPI-JTAPIIMPL-7-UNK:[Call:[GCID=(7470099/1),CID=27308081]]calling.join(Call:[GCID=(7470101/1),CID=27308086]).

17:19:46:393 pg3a-jgw1 Rastreamento: 1083: Jul 10 17:19:46.393 EDT %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK:(P1-192.168.10.10) [GW-ThreadConferenceCall] enviando: com.cisco.cti.protocol.CallJoinRequest {

sequenceNumber = 11064.

17:19:46:393 pg3a-jgw1 Rastrear:

lineCallManagerID = 1

lineID = 32

callLegCallManagerID = 1

callLegID = 27308081

outrasChamadas = 1@.

17:19:46:393 pg3a-jgw1 Rastrear:

com.cisco.cti.protocol.ClientCallHandle { CallManagerId=1

CallLegId=27308086

}}

}.}

17:19:46:477 pg3a-jgw1 Rastreamento: 1123: Jul 10 17:19:46.477 EDT %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK:(P1-192.168.10.10) Resposta recebida: com.cisco.cti.protocol.CallJoinResponse {

sequenceNumber = 11064

resultado = 0

}.}

**Quando todos os participantes se juntarem, a nova conferência será iniciada e as opções Start Transmission (Iniciar transmissão) e Start Reception (Iniciar recepção) acontecerão a todos os participantes envolvidos (chamador PSTN e 2 agentes).**

17:19:46:477 pg3a-jgw1 Rastreamento: primaryConnectionMyConn: GenID: 20193 IDVal: 27308081 Dev: 1080/0 Ext: 1080 DevTgStr: 1080 Addr: 1080 Estado: CONNECTED CCState: ESTABLISHED prevCCState: ESTABLISHED loggedIn: Y reportedToOPC S.

17:19:46:477 pg3a-jgw1 Rastreamento: secondaryConnectionMyConn: GenID: 20198 IDVal: 27308088 Dev: 1082/0 Ext: 1082 DevTgStr: 1082 Addr: 1082 Estado: CONNECTED CCState: ESTABLISHED prevCCState: ESTABLISHED loggedIn: Y reportedToOPC S.

17:19:46:477 pg3a-jgw1 Rastreamento: CiscoConferenceStart: CID: 24247315 (7470099/1) ConfCID: 24247317 (7470101/1) FinCID: 24247315 (7470099/1).

17:19:47:725 pg3a-jgw1 Rastreamento: 1299: Jul 10 17:19:47.725 EDT %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK:(P1-192.168.10.10) recebido Evento: com.cisco.cti.protocol.CallConferenceStateChangedEvent {

eventSequence = 61299.  
17:19:47:725 pg3a-jgw1 Rastrear:

lineCallManagerID = 1

lineID = 32

ID do CallManager = 1

callLegID = 27308081

conferenceStateChangedID = 2.  
17:19:47:725 pg3a-jgw1 Rastrear:

globalCallManagerID = 1

globalCallID = 7470099

modifyStatus = 1

17:19:47:740 pg3a-jgw1 Rastreamento: 1396: %JTAPI-CTI-7-  
UNK:Chamada:[GCID=(7470099/1),CID=27308081] No Dispositivo:(P1-PG\_USER)  
UCSFSJEFFERS(1,34) StartTransmission MediaConnectionMode:3.

17:19:47:740 pg3a-jgw1 Rastreamento: 1401: %JTAPI-CTI-7-  
UNK:Chamada:[GCID=(7470099/1),CID=27308081] No Dispositivo:(P1-PG\_USER)  
UCSFSJEFFERS(1,34) StartReception MediaConnectionMode:3.

**Quando uma das partes terminar a chamada, o estado da Conferência será alterado.**

17:19:47:725 pg3a-jgw1 Rastreamento: 1299: Jul 10 17:19:47.725 EDT %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK:(P1-192.168.10.10) recebido Evento: com.cisco.cti.protocol.CallConferenceStateChangedEvent {

eventSequence = 61299.  
17:19:47:725 pg3a-jgw1 Rastrear:  
lineCallManagerID = 1  
lineID = 32  
ID do CallManager = 1  
callLegID = 27308081  
conferenceStateChangedID = 2.  
17:19:47:725 pg3a-jgw1 Rastrear:  
globalCallManagerID = 1  
globalCallID = 7470099  
modifyStatus = 1

**Você verá o LineConferenceEndedEvent que vem do CUCM e o CallLeg que encerrou sua chamada.**

17:19:47:725 pg3a-jgw1 Rastreamento: 1301: Jul 10 17:19:47.725 EDT %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK:(P1-192.168.10.10) recebido Evento: com.cisco.cti.protocol.LineConferenceEndedEvent {  
eventSequence = 61300.  
17:19:47:725 pg3a-jgw1 Rastrear:  
lineCallManagerID = 1  
lineID = 32  
ID da transação = 16777217  
sucesso = verdadeiro.  
17:19:47:725 pg3a-jgw1 Rastrear:

```
bRemoteInUse = falso
chamadas ociosas = 1@[
com.cisco.cti.protocol.CtiCallHandle {
callManagerID = 1
callLegID = 27308086
}].
```

### **Agora uma nova conexão é criada com os outros participantes.**

```
17:19:47:725 pg3a-jgw1 Rastreamento: 1309: %JTAPI-JTAPIIMPL-7-UNK: {(P1-PG_USER)
GCID=(1,7470099)->ACTIVE} CallManager.conferenceCall: Criando uma nova conexão para o participante
da conferência.
```

```
17:19:47:725 pg3a-jgw1 Rastreamento: CiscoCallChangedEv CID: 24247317 Endereço: 1082 ID de
Chamada Sobrevivente: 24247315 (7470099/1) Endereço de Chamada Sobrevivente: 5555551234 Endereço
Chamado Sobrevivente: 1080 ID de Chamada Original: 24247317 (7470101/1) Endereço de Chamada
Original: 1080 Endereço Chamado Original: 1082 CiscoC.
```

```
17:19:47:725 pg3a-jgw1 Rastreamento: 1354: %JTAPI-JTAPIIMPL-7-UNK: {(P1-PG_USER)
GCID=(1,7470099)->ACTIVE} Tratamento de STATE_CONNECTED Externo para 5555551234::2.
```

```
17:19:47:725 pg3a-jgw1 Rastreamento: 1371: %JTAPI-JTAPIIMPL-7-UNK: [ FinalCall=(P1-PG_USER)
GCID=(1,7470099)->ACTIVE ]CiscoConferenceEndEv event.Success=true.
```

### **Uma nova recepção de início e transmissão de início são recebidas para esta nova conexão.**

```
17:19:47:725 pg3a-jgw1 Rastreamento: 1391: Jul 10 17:19:47.725 EDT %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK: (P1-
192.168.10.10) recebido Evento: com.cisco.cti.protocol.StartTransmissionEvent {
eventSequence = 61301
deviceCallManagerID = 1.
```

```
17:19:47:725 pg3a-jgw1 Rastrear:
ID do dispositivo = 34
ID do CallManager = 1
callLegID = 27308081
ipAddr = 59052742
rtpPortNumber = 26320.
```

```
17:19:47:740 pg3a-jgw1 Rastreamento: 1394: Jul 10 17:19:47.725 EDT %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK: (P1-
192.168.10.10) recebido Evento: com.cisco.cti.protocol.StartReceptionEvent {
eventSequence = 61302
deviceCallManagerID = 1.
```

```
17:19:47:740 pg3a-jgw1 Rastreamento:
ID do dispositivo = 34
ID do CallManager = 1
callLegID = 27308081
ipAddr = 1267012294
rtpPortNumber = 20704.
```

### **Assim que a chamada for encerrada entre as outras partes, você verá a solicitação de desconexão enviada, bem como o ConferenceStateChangeEvent.**

```
17:20:07:835 pg3a-jgw1 Rastreamento: 1521: Jul 10 17:20:07.835 EDT %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK: (P1-
192.168.10.10) [GW-ThreadClearConnection] enviando: com.cisco.cti.protocol.CallDisconnectRequest {
sequenceNumber = 11065.
```

17:20:07:835 pg3a-jgw1 Rastrear:  
lineCallManagerID = 1  
lineID = 32  
callLegCallManagerID = 1  
callLegID = 27308081  
}.

17:20:07:835 pg3a-jgw1 Rastreamento: 1522: Jul 10 17:20:07.835 EDT %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK:(P1-192.168.10.10) Resposta recebida: com.cisco.cti.protocol.CallDisconnectResponse {  
sequenceNumber = 11065  
resultado = 0  
}.

17:20:07:881 pg3a-jgw1 Rastreamento: 1523: Jul 10 17:20:07.881 EDT %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK:(P1-192.168.10.10) recebido Evento: com.cisco.cti.protocol.CallConferenceStateChangedEvent {  
eventSequence = 61308.

17:20:07:881 pg3a-jgw1 Rastrear:  
lineCallManagerID = 1  
lineID = 80  
ID do CallManager = 1  
callLegID = 27308088  
conferenceStateChangedID = 4.  
17:20:07:881 pg3a-jgw1 Rastrear:  
globalCallManagerID = 1  
globalCallID = 7470099  
modifyStatus = 2

**Finalmente, você recebe a mensagem Stop Reception and Transmission for RTP.**

17:20:07:881 pg3a-jgw1 Rastreamento: 1526: Jul 10 17:20:07.881 EDT %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK:(P1-192.168.10.10) recebido Evento: com.cisco.cti.protocol.StopReceptionEvent {  
eventSequence = 61309

deviceCallManagerID = 1.  
17:20:07:881 pg3a-jgw1 Rastrear:  
ID do dispositivo = 34  
ID do CallManager = 1  
callLegID = 27308081  
mediaDeviceName =  
mediaResourceId = 0  
mediaConnectionMode = 3  
}.

17:20:07:881 pg3a-jgw1 Rastreamento: 1528: Jul 10 17:20:07.881 EDT %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK:(P1-192.168.10.10) recebido Evento: com.cisco.cti.protocol.StopTransmissionEvent {  
eventSequence = 61310

deviceCallManagerID = 1.  
17:20:07:881 pg3a-jgw1 Rastrear:  
ID do dispositivo = 34  
ID do CallManager = 1  
callLegID = 27308081  
mediaDeviceName =  
mediaResourceId = 0  
mediaConnectionMode = 3  
}.

**Call Change State with the Disconnect Cause (Alterar estado de chamada com a causa de desconexão), em Our example 16 as Normal Call Clearing (Nosso exemplo 16 como Limpeza normal de chamada).**

17:20:07:897 pg3a-jgw1 Rastreamento: 1536: Jul 10 17:20:07.897 EDT %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK:(P1-192.168.10.10) recebido Evento: com.cisco.cti.protocol.CallStateChangedEvent\_V2 {

eventSequence = 61313.

17:20:07:897 pg3a-jgw1 Rastrear:

lineCallManagerID = 1

lineID = 32

ID do CallManager = 1

callLegID = 27308081

estado = 1.

17:20:07:897 pg3a-jgw1 Rastrear:

causa = 16

## Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês ([link fornecido](#)) seja sempre consultado.