

Fehlerbehebung bei MTP-Passthrough-Problemen mit Cisco UCCE Mobile Agent

Inhalt

[Einleitung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Hintergrundinformationen](#)

[Fehlerbehebung bei MTP-Passthrough-Problemen von Mobile Agent](#)

Einleitung

In diesem Dokument wird ein Szenario mit MTPs beschrieben, bei dem die Cisco UCCE Mobile-Agent-Funktion nicht genutzt wird.

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, dass Sie über Kenntnisse in folgenden Bereichen verfügen:

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

Verwendete Komponenten

Dieses Dokument ist nicht auf bestimmte Software- und Hardware-Versionen beschränkt.

Die Informationen in diesem Dokument beziehen sich auf Geräte in einer speziell eingerichteten Testumgebung. Alle Geräte, die in diesem Dokument benutzt wurden, begannen mit einer gelöschten (Nichterfüllungs) Konfiguration. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die möglichen Auswirkungen aller Befehle kennen.

Hintergrundinformationen

In einem Anruffluss für mobile Mitarbeiter. MTPs werden meist benötigt, um Dual Tone Multi Frequency (DTMF)-Nummern zu überbrücken. Eine falsche MTP-Konfiguration unterbricht jedoch den Anruffluss, und Anrufe werden nicht hergestellt. Dies kann sowohl im Anruf-durch-Anruf-

Modus als auch im permanenten Modus für mobile Agenten geschehen.

Fehlerbehebung bei MTP-Passthrough-Problemen von Mobile Agent

Wenn MTP-Passthrough auf dem von Mobile Agent Call verwendeten MTP der IOS-Software aktiviert ist, können Sie davon ausgehen, dass dies in Ihren Protokollen angezeigt wird.

Wenn Sie in den CUCM-CTI-Protokollen (Computer Telephony Integration) nachsehen, dass CallStartTransmissionEvent im selben Millisekundenbereich auftritt, wenn CallStopTransmissionEvent auftritt. Es wird jedoch erwartet, dass CallStartTransmissionEvent nach Open Logical Channel (OLC) in wenigen Millisekunden auftritt.

Beispiele:

Um 09:41:31:990 können Sie ein CallStopTransmissionEvent sehen, das nur kein Stoppempfangsereignis ist:

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

Und um 09:41:31:990 als gut, sofort sehen Sie ein anderes Start-Übertragung Ereignis:

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

So sehen UCCE-JTAPI-Protokolle aus:

```
09:41:31:792 PG4A-jgw1 - Nachverfolgung: CiscoRTPOutputStoppedEv mediaSchritt: 0 Begriff:  
LCP 5003F3892
```

```
09:41:31:792 PG4A-jgw1 - Nachverfolgung: MediaManager::CiscoRTPOutputStartedEv CID:  
109025711 Laufzeit: LCP5003F3892 Adresse: /192.0.2.10 Port: 21850.
```

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

```
09:41:31:792 PG4A-jgw1 - Nachverfolgung: MsgEMSEventBericht: Messageld: 2706702341  
Arg1: 109025711 Arg2: 0 Arg3: 1112933892 Arg4: Arg5: .
```

Für einen guten Anruf sehen die JTAPI-Ereignisse folgendermaßen aus:

```
18:04:40:894 PG4A-jgw1 - Nachverfolgung: CiscoRTPOutputStoppedEv mediaSchritt: 0 Begriff:  
LCP 5000F 1001
```

```
18:04:40:894 PG4A-jgw1 - Nachverfolgung: CiscoRTPOutputStoppedEv-CID: 16780232 Laufzeit:  
LCP 5000F 1001
```

```
18:04:40:925 PG4A-jgw1 - Nachverfolgung: MediaMgr::CiscoMediaOpenLogicalChannelEv-CID:
```

16780232 Laufzeit: LCP5000F1001 Handgriff: 33109212/1.

18:04:40:925 PG4A-jgw1 - Nachverfolgung: MediaManager::CiscoRTPOutputStartedEv CID:
16780232 Laufzeit: LCP5000F1001 Adresse: /192.0.2.50 Port: 24730.

Wenn Sie bemerken, dass in JTAPI- oder Cisco-Protokollen kein MTP angegeben ist. Dies ist jedoch eine Möglichkeit, um ein MTP-Passthrough-Problem zu erkennen.

Um das Problem zu beheben, entfernen Sie MTP-Passthrough aus dem MTP-Profil, und setzen Sie es zurück.

Informationen zu dieser Übersetzung

Cisco hat dieses Dokument maschinell übersetzen und von einem menschlichen Übersetzer editieren und korrigieren lassen, um unseren Benutzern auf der ganzen Welt Support-Inhalte in ihrer eigenen Sprache zu bieten. Bitte beachten Sie, dass selbst die beste maschinelle Übersetzung nicht so genau ist wie eine von einem professionellen Übersetzer angefertigte. Cisco Systems, Inc. übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit dieser Übersetzungen und empfiehlt, immer das englische Originaldokument (siehe bereitgestellter Link) heranzuziehen.