

Cisco UCCE Mobile Agent MTP Pass-Through 문제 해결

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[배경 정보](#)

[모바일 에이전트 MTP 패스스루 문제 해결](#)

소개

이 문서에서는 Cisco UCCE Mobile Agent 기능을 중단하는 MTP의 한 가지 시나리오에 대해 설명합니다.

사전 요구 사항

요구 사항

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

- Cisco UCCE(Unified Contact Center Enterprise)
- CUCM(Cisco Unified Communications Manager)
- Cisco IOS(Internetwork Operating System)
- 미디어 종료 지점(MTP)

사용되는 구성 요소

이 문서는 특정 소프트웨어 및 하드웨어 버전으로 한정되지 않습니다.

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우 모든 명령의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

배경 정보

모바일 에이전트 통화 흐름에서, MTP는 대부분 DTMF(Dual Tone Multi Frequency) 숫자를 연결하는 데 필요합니다. 그러나 잘못된 MTP 컨피그레이션으로 통화 흐름이 끊기고 통화가 설정되지 않습니다. 이는 통화 모드 또는 모바일 에이전트의 지속 모드 중 두 가지 경우에 모두 발생할 수 있습니다.

모바일 에이전트 MTP 패스스루 문제 해결

MTP pass-through가 모바일 에이전트 통화에 사용되는 IOS 소프트웨어 MTP에서 활성화된 경우 로그에서 이를 확인할 수 있습니다.

CUCM CTI(Computer Telephony Integration) 로그를 보면 CallStopTransmissionEvent가 발생할 때 CallStartTransmissionEvent가 밀리초 단위로 발생함을 알 수 있습니다. 그러나 CallStartTransmissionEvent가 OLC(Open Logical Channel) 이후 몇 밀리초 이내에 발생하는 것으로 예상됩니다.

예를 들면 다음과 같습니다.

09:41:31:990에는 CallStopTransmissionEvent만 표시되고 수신 중지 이벤트는 표시되지 않습니다.

02440917.003 |09:41:31.990 |앱 정보 |[CTI-APP] [CTIhandler::OutputCtiMessage] CTI CallStopTransmissionEvent (DH=6|1036 CH=6|101896749

그리고 09:41:31:990에 또 다른 전송 시작 이벤트가 즉시 나타납니다.

02440918.003 |09:41:31.990 |앱 정보 |[CTI-APP] [CTIhandler::OutputCtiMessage] CTI CallStartTransmissionEvent (DH=6|1036 CH=6|101896749

다음은 UCCE JTAPI 로그와 비슷합니다.

09:41:31:792 PG4A-jgw1 추적: CiscoRTPOutputStoppedEv 미디어단계: 0 용어: LCP5003F3892.

09:41:31:792 PG4A-jgw1 추적: 미디어 관리자::CiscoRTPOutputStartedEv CID: 109025711 기간: LCP5003F3892 주소: /192.0.2.10 포트: 21850 .

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

09:41:31:792 PG4A-jgw1 추적: MsgEMSEvent보고서: 메시지 ID: 27067023411: 109025711 2: 0 Arg3: 1112933892 Arg4: 인수5: .

JTAPI 이벤트는 다음과 같습니다.

18:40:894 PG4A-jgw1 추적: CiscoRTPOutputStoppedEv 미디어단계: 0 용어: LCP5000F1001.

18:40:894 PG4A-jgw1 추적: CiscoRTPOutputStoppedEv CID: 16780232 기간: LCP5000F1001.

18:40:925 PG4A-jgw1 추적: 미디어 관리자::CiscoMediaOpenLogicalChannelEv CID: 16780232 기간: LCP5000F1001 핸들: 33109212/1 .

18:40:925 PG4A-jgw1 추적: 미디어 관리자::CiscoRTPOutputStartedEv CID: 16780232 기간: LCP5000F1001 주소: /192.0.2.50 포트: 24730 .

JTAPI 또는 Cisco 로그에는 MTP가 표시되지 않지만, 이는 한 가지 방법으로 MTP pass-through 문제를 감지할 수 있습니다.

이를 해결하려면 MTP 프로파일에서 MTP pass-through를 제거하고 재설정합니다.

이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.