

Probleem met MTP-doorvoerprocedure voor Cisco UCCE Mobile Agent oplossen

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Achtergrondinformatie](#)

[Probleem met MTP Pass-Through van Mobile Agent oplossen](#)

Inleiding

Dit document beschrijft één scenario met MTP's dat de Cisco UCCE Mobile agent-functie breekt.

Voorwaarden

Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

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

Gebruikte componenten

Dit document is niet beperkt tot specifieke software- en hardware-versies.

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u zorgen dat u de potentiële impact van elke opdracht begrijpt.

Achtergrondinformatie

In een call flow van een mobiele agent. MTP's zijn meestal nodig om Dual Tone Multi Frequency (DTMF) cijfers te overbruggen. Onjuiste MTP-configuratie breekt echter de aanroepstroom en aanroepen worden niet tot stand gebracht. Dit kan zowel in de Call by Call-modus als in de Persistent-modus op de mobiele agent gebeuren.

Probleem met MTP Pass-Through van Mobile Agent oplossen

Als MTP-doorvoer is ingeschakeld op de MTP-software van IOS die wordt gebruikt door mobiele agentgesprekken, kunt u verwachten dit in uw logboeken te zien.

Als u in CUCM Computer Telephony Integration (CTI)-logboeken kijkt, ziet u dat CallStartTransmissionEvent op dezelfde milliseconde plaatsvindt wanneer CallStopTransmissionEvent optreedt. Het verwachte gedrag is echter dat CallStartTransmissionEvent in enkele milliseconden na Open Logical Channel (OLC) plaatsvindt.

Voorbeeld:

Om 09:41:31:990 kunt u een CallStopTransmissionEvent alleen zien en niet een stop-ontvangstgebeurtenis:

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

En om 09:41:31:990 zie je ook meteen weer een Start Transmission Event:

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

Dit is hoe het eruit ziet UCCE JTAPI logs:

```
09:41:31:792 PG4A-jgw1 Spoor: CiscoRTPOutputStoppedEv mediaStap: 0 Termijn:  
LCP5003F3892.
```

```
09:41:31:792 PG4A-jgw1 Trace: MediaMgr::CiscoRTPutputStartedEv CID: 109025711 Termijn:  
LCP5003F3892 Adres: /192.0.2.10 Poort: 21850.
```

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

```
09:41:31:792 PG4A-jgw1 Spoor: MsgEMSEventVerslag: BerichtID: 2706702341 ARG1:  
109025711 ARG2: 0 ARG3: 1112933892 ARG4: ARG5: .
```

Voor een goed gesprek, dit is hoe de JTAPI-evenementen eruit zien:

```
18:04:40:894 PG4A-jgw1 Spoor: CiscoRTPOutputStoppedEv mediaStap: 0 Termijn:  
LCP5000F1001.
```

```
18:04:40:894 PG4A-jgw1 Spoor: CiscoRTPOutputStoppedEv CID: 16780232 Termijn:  
LCP5000F1001.
```

```
18:04:40:925 PG4A-jgw1 Spoor: MediaMgr::CiscoMediaOpenLogicalChannelEv CID: 16780232  
Termijn: LCP5000F1001-hendel: 33109212/1.
```

```
18:04:40:925 PG4A-jgw1 Trace: MediaMgr::CiscoRTPutputStartedEv CID: 16780232 Term:  
LCP5000F1001 Adres: /192.0.2.50 Poort: 24730.
```

Als u merkt dat er geen indicatie is van een MTP in JTAPI- of Cisco-logs, maar dit is een manier waarop MTP-doorvoerprobleem kan worden gedetecteerd.

Om het probleem op te lossen, verwijdt u de MTP-doorvoer uit het MTP-profiel en stelt u deze opnieuw in.

Over deze vertaling

Cisco heeft dit document vertaald via een combinatie van machine- en menselijke technologie om onze gebruikers wereldwijd ondersteuningscontent te bieden in hun eigen taal. Houd er rekening mee dat zelfs de beste machinevertaling niet net zo nauwkeurig is als die van een professionele vertaler. Cisco Systems, Inc. is niet aansprakelijk voor de nauwkeurigheid van deze vertalingen en raadt aan altijd het oorspronkelijke Engelstalige document (link) te raadplegen.