

Solución de problemas de paso MTP de Cisco UCCE Mobile Agent

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Antecedentes](#)

[Solución de problemas de transferencia de MTP de agente móvil](#)

Introducción

Este documento describe un escenario con MTP que rompe la función de agente de Cisco UCCE Mobile.

Prerequisites

Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)
- Cisco Unified Communications Manager (CUCM)
- Sistema Operativo Internetwork (IOS) de Cisco
- Media Termination Point (MTP)

Componentes Utilizados

Este documento no tiene restricciones específicas en cuanto a versiones de software y de hardware.

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Si tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

Antecedentes

En un flujo de llamadas de agente móvil. Los MTP se necesitan principalmente para conectar dígitos de multifrecuencia de tono dual (DTMF). Sin embargo, una configuración MTP incorrecta interrumpe el flujo de llamada y las llamadas no se establecen. Esto puede ocurrir tanto en los casos de modo Llamada por llamada como en el modo Persistente en agente móvil.

Solución de problemas de transferencia de MTP de agente móvil

Si el paso a través de MTP está habilitado en el MTP de software IOS utilizado por la llamada de agente móvil, puede esperar ver esto en sus registros.

Si observa en los registros de CUCM Computer Telephony Integration (CTI), verá que CallStartTransmissionEvent se produce en el mismo milisegundo cuando se produce CallStopTransmissionEvent. Sin embargo, el comportamiento esperado es que CallStartTransmissionEvent se produce después de Open Logical Channel (OLC) en pocos milisegundos.

Por ejemplo:

A las 09:41:31:990 sólo puede ver un evento CallStopTransmissionEvent que no es un evento de recepción de parada:

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

Y a las 09:41:31:990 también, instantáneamente se ve otro evento de transmisión inicial:

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

Así es como se ven los registros de UCCE JTAPI:

```
09:41:31:792 PG4A-jgw1 Seguimiento: MediaStep de CiscoRTPOutputStoppedEv: 0 Plazo:  
LCP5003F3892.
```

```
09:41:31:792 PG4A-jgw1 Seguimiento: MediaMgr::CiscoRTPOuputStartedEv CID: 109025711  
Plazo: Dirección LCP5003F3892: /192.0.2.10 Puerto: 21850.
```

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

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

Para una buena llamada, así son los eventos JTAPI:

```
18:04:40:894 PG4A-jgw1 Trace: MediaStep de CiscoRTPOutputStoppedEv: 0 Plazo:  
LCP5000F1001.
```

```
18:04:40:894 PG4A-jgw1 Trace: CID de CiscoRTPOutputStoppedEv: 16780232 Plazo:  
LCP5000F1001.
```

```
18:04:40:925 PG4A-jgw1 Trace: MediaMgr::CiscoMediaOpenLogicalChannelEv CID: 16780232  
Plazo: identificador LCP5000F1001: 33109212/1.
```

```
18:04:40:925 PG4A-jgw1 Trace: MediaMgr::CiscoRTPOuputStartedEv CID: 16780232 Plazo:  
Dirección LCP5000F1001: /192.0.2.50 Puerto: 24730.
```

Si se da cuenta, no hay indicación de un MTP en los registros de JTAPI o de Cisco; sin embargo, esta es una manera, se puede detectar el problema de transferencia de MTP.

Para resolverlo, elimine el paso a través de MTP del perfil de MTP y retírelo.