

Dépannage du problème de transfert MTP de Cisco UCCE Mobile Agent

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Components Used](#)

[Informations générales](#)

[Dépannage du problème de transfert MTP de l'agent mobile](#)

Introduction

Ce document décrit un scénario avec des MTP qui rompt la fonction d'agent Cisco UCCE Mobile.

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)
- Gestionnaire de communications unifiées de Cisco (version CUCM)
- Système d'exploitation interréseau Cisco (IOS)
- MTP (Media Termination Point)

Components Used

Ce document n'est pas limité à des versions de matériel et de logiciel spécifiques.

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 votre réseau est en ligne, assurez-vous de bien comprendre l'incidence possible des commandes.

Informations générales

Dans un flux d'appels d'agent mobile. Les MTP sont principalement nécessaires pour relier les chiffres DTMF (Dual Tone Multi Frequency). Cependant, une configuration MTP incorrecte interrompt le flux d'appels et les appels ne s'établissent pas. Cela peut se produire à la fois en mode Appel par appel ou permanent sur agent mobile.

Dépannage du problème de transfert MTP de l'agent mobile

Si le transfert MTP est activé sur le MTP du logiciel IOS utilisé par les appels des agents mobiles, vous pouvez vous attendre à le voir dans vos journaux.

Si vous regardez dans les journaux CTI (Computer Telephony Integration) de CUCM, vous voyez que CallStartTransmissionEvent se produit à la même milliseconde lorsque CallStopTransmissionEvent se produit. Cependant, le comportement attendu est que CallStartTransmissionEvent se produit après Open Logical Channel (OLC) en quelques millisecondes.

Exemple :

À 09:41:31:990, vous pouvez voir un événement CallStopTransmissionEvent uniquement et pas un événement de réception d'arrêt :

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

Et à 09:41:31:990 également, vous voyez instantanément un autre événement Start Transmission :

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

Voici à quoi ressemblent les journaux JTAPI UCCE :

```
09:41:31:792 PG4A-jgw1 Trace : CiscoRTPOutputArrêtéEvSupportÉtape : 0 terme :  
LCP5003F3892.
```

```
09:41:31:792 PG4A-jgw1 Trace : MediaMgr::CiscoRTPOutputStartedEv CID: 109025711 Durée :  
LCP5003F3892 Adresse : /192.0.2.10 Port : 21850.
```

```
09:41:31:792 PG4A-jgw1 Trace : 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 : .
```

Pour un bon appel, voici à quoi ressemblent les événements JTAPI :

```
18:04:40:894 PG4A-jgw1 Trace : CiscoRTPOutputArrêtéEvSupportÉtape : 0 terme :  
LCP5000F1001.
```

```
18:04:40:894 PG4A-jgw1 Trace : CiscoRTPOutputArrêtéEv CID : 16780232 Durée :  
LCP5000F1001.
```

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

```
18:04:40:925 PG4A-jgw1 Trace : MediaMgr::CiscoRTPOutputStartedEv CID: 16780232 Durée :  
LCP5000F1001 Adresse : /192.0.2.50 Port : 24730.
```

Si vous remarquez, il n'y a aucune indication d'un MTP dans les journaux JTAPI ou Cisco, cependant, c'est une façon, le problème de transfert MTP peut être détecté.

Pour le résoudre, supprimez le transfert MTP du profil MTP et réinitialisez-le.