Dépannage du problème de passerelle MTP de Cisco UCCE Mobile Agent

Table des matières

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

- [Exigences](#)
- [Composants utilisés](#)

[Informations générales](#)

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

Introduction

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

Conditions préalables

Exigences

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 (IOS) Cisco
- Point de terminaison média (MTP)

Composants utilisés

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 généralement nécessaires pour relier des 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 cas d'appel par appel ou en mode persistant sur l'agent mobile.

Dépannage du problème de passerelle MTP de l'agent mobile

Si l'intercommunication MTP est activée sur le MTP du logiciel IOS utilisé par l'appel de l'agent mobile, vous pouvez vous attendre à voir ceci dans vos journaux.

Si vous consultez 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 CallStopTransmissionEvent uniquement et non un événement d'arrêt de réception :

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

Et à 09:41:31:990 aussi, instantanément, vous voyez un autre événement de début de transmission :

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

Voici à quoi ressemblent les journaux UCCE JTAPI :

09:41:31:792 PG4A-jgw1 Trace : MédiaEvArrêtSortieRTPiscoÉtape : 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 : ID du message : 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 : MédiaEvArrêtSortieRTPiscoÉtape : 0 terme : LCP5000F1001.

18:04:40:894 PG4A-jgw1 Trace : IDC CiscoRTPOutputStoppedEv : 16780232 Durée : LCP5000F1001.

18:04:40:925 PG4A-jgw1 Trace : MediaMgr::CID CiscoMediaOpenLogicalChannelEv: 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 qu'il n'y a aucune indication d'un MTP dans les journaux JTAPI ou Cisco, cependant, il s'agit d'une façon, un problème de transit MTP peut être détecté.

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

À propos de cette traduction
Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.