Cisco UCCE Mobile Agent MTP直通问题故障排除

目录

简介

先决条件

- 要求
- 使用的组件

背景信息

对移动代理MTP直通问题进行故障排除

简介

本文档介绍一种使用MTP中断Cisco UCCE Mobile代理功能的方案。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- 思科统一联系中心企业版(UCCE)
- 思科统一通信管理器 (CUCM)
- Cisco Internetwork Operating System(IOS)
- 媒体终端点(MTP)

使用的组件

本文档不限于特定的软件和硬件版本。

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您的网络处于活动状态，请确保您了解所有命令的潜在影响。

背景信息

在移动座席呼叫流程中。MTP主要用来桥接双音多频(DTMF)数字。但是，不正确的MTP配置会中断呼叫流，且呼叫无法建立。在移动座席上按呼叫模式或持续模式呼叫的情况下，都可能会出现这种情况。

对移动代理MTP直通问题进行故障排除

如果在移动代理呼叫使用的IOS软件MTP上启用MTP直通，则您会在日志中看到此信息。

如果您查看CUCM计算机电话集成(CTI)日志，您会看到CallStopTransmissionEvent发生时以相同毫秒的时间发生CallStartTransmissionEvent。但是，预期行为是CallStartTransmissionEvent在打开逻辑通道(OLC)后在几毫秒内发生。

例如：

在09:41:31:990，您只能看到CallStopTransmissionEvent，而不能看到停止接收事件：

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

同样，在09:41:31:990时，您会立即看到另一个开始传输事件：

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

下面是UCCE JTAPI日志的外观：

09:41:31:792 PG4A-jgw1跟踪：CiscoRTPOutputStoppedEv mediaStep:0个期限：LCP5003F3892。

09:41:31:792 PG4A-jgw1跟踪：MediaMgr::CiscoRTPOutputStartedEv CID:109025711期：LCP5003F3892地址：/192.0.2.10端口：21850.

09:41:31:792 PG4A-jgw1跟踪：CiscoRTPOutputStartedEv CID:109025711 lcpH:null ncpH:null。

09:41:31:792 PG4A-jgw1跟踪： MsgEMSEventReport: 消息ID:2706702341 Arg1:109025711 Arg2:0 Arg3:1112933892 Arg4: Arg5:.

JTAPI事件如下所示：

18:04:40:894 PG4A-jgw1跟踪：CiscoRTPOutputStoppedEv mediaStep:0个期限：LCP5000F1001。

18:04:40:894 PG4A-jgw1跟踪：CiscoRTPOutputStoppedEv CID:16780232期：LCP5000F1001。

18:04:40:925 PG4A-jgw1跟踪：MediaMgr::CiscoMediaOpenLogicalChannelEv CID:16780232期：LCP5000F1001句柄：33109212/1 的多播地址发送一次邻居消息。

18:04:40:925 PG4A-jgw1跟踪：MediaMgr::CiscoRTPOutputStartedEv CID:16780232期：LCP5000F1001地址：/192.0.2.50端口：24730.

如果您注意到，JTAPI或思科日志中没有MTP的指示，但这是一种方法，可以检测MTP传递问题。

要解决此问题，请从MTP配置文件中删除MTP直通并重置它。

关于此翻译
思科采用人工翻译与机器翻译相结合的方式将此文档翻译成不同语言，希望全球的用户都能通过各自的语言得到支持性的内容。

请注意：即使是最好的机器翻译，其准确度也不及专业翻译人员的水平。

Cisco Systems, Inc. 对于翻译的准确性不承担任何责任，并建议您总是参考英文原始文档（已提供链接）。