

# Solução de problemas de passagem MTP do Cisco UCCE Mobile Agent

## Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Informações de Apoio](#)

[Solução de problemas de passagem MTP do agente móvel](#)

## Introduction

Este documento descreve um cenário com MTPs que quebra o recurso de agente do Cisco UCCE Mobile.

## Prerequisites

## Requirements

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)
- Cisco Unified Communications Manager (CUCM)
- Cisco Internetwork Operating System (IOS)
- Ponto de terminação de mídia (MTP)

## Componentes Utilizados

Este documento não se restringe a versões de software e hardware específicas.

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. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

## Informações de Apoio

Em um fluxo de chamada de agente móvel. Os MTP são necessários principalmente para ligar dígitos de Dual Tone Multi Frequency (DTMF). No entanto, a configuração incorreta de MTP quebra o fluxo de chamadas e as chamadas não são estabelecidas. Isso pode acontecer nos casos do modo Chamada por Chamada ou do modo Persistente no agente móvel.

## Solução de problemas de passagem MTP do agente móvel

Se a passagem MTP estiver habilitada no software IOS MTP usado pela chamada de agente móvel, você pode esperar ver isso em seus registros.

Se você procurar nos registros CUCM Computer Telephony Integration (CTI), verá que CallStartTransmissionEvent ocorre no mesmo milissegundo quando CallStopTransmissionEvent ocorre. No entanto, o comportamento esperado é que CallStartTransmissionEvent ocorra após o Open Logical Channel (OLC) em alguns milissegundos.

Por exemplo:

Às 09:41:31:990 você pode ver um CallStopTransmissionEvent apenas não é um evento de recepção de parada:

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

E às 09:41:31:990 também, instantaneamente você vê outro evento de transmissão de início:

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

Isto é o que parece com os registros UCCE JTAPI:

```
09:41:31:792 PG4A-jgw1 Rastreamento: CiscoRTPOutputStoppedEv mediaStep: 0 Termo:  
LCP5003F3892.
```

```
09:41:31:792 PG4A-jgw1 Rastreamento: MediaMgr::CiscoRTPOutputStartedEv CID: 109025711  
Termo: LCP5003F3892 Endereço: /192.0.2.10 Porta: 21850.
```

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

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

Para uma boa chamada, é assim que os eventos JTAPI se parecem:

```
18:04:40:894 PG4A-jgw1 Rastreamento: CiscoRTPOutputStoppedEv mediaStep: 0 Termo:  
LCP5000F1001.
```

```
18:04:40:894 PG4A-jgw1 Rastreamento: CiscoRTPOutputStoppedEv CID: 16780232 Termo:  
LCP5000F1001.
```

```
18:04:40:925 PG4A-jgw1 Rastreamento: MediaMgr::CiscoMediaOpenLogicalChannelEv CID:  
16780232 Termo: Identificador LCP5000F1001: 33109212/1.
```

```
18:04:40:925 PG4A-jgw1 Rastreamento: MediaMgr::CiscoRTPOutputStartedEv CID: 16780232  
Termo: Endereço LCP5000F1001: /192.0.2.50 Porta: 24730.
```

Se você observar, não há indicação de um MTP em registros JTAPI ou Cisco, no entanto, essa é uma maneira, o problema de passagem MTP pode ser detectado.

Para resolvê-lo, remova a passagem MTP do perfil MTP e redefina-a.