

# Cisco UCCE Mobile Agent MTP直通問題故障排除

## 目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[背景資訊](#)

[對移動代理MTP直通問題進行故障排除](#)

## 簡介

本文檔描述了一個使用MTP中斷Cisco UCCE移動代理功能的場景。

## 必要條件

### 需求

思科建議您瞭解以下主題：

- Cisco Unified Contact Center Enterprise(UCCE)
- 思科整合通訊管理員(CUCM)
- Cisco Internetwork Operating System(IOS)
- 媒體終端點(MTP)

### 採用元件

本文件所述內容不限於特定軟體和硬體版本。

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路運作中，請確保您瞭解任何指令可能造成的影響。

## 背景資訊

在移動代理呼叫流程中。MTP主要需要橋接雙音多頻(DTMF)數字。但是，不正確的MTP配置會中斷呼叫流，呼叫無法建立。在移動座席上出現「按呼叫呼叫」模式或「持續」模式時，都可能會出現這種情況。

## 對移動代理MTP直通問題進行故障排除

如果在移動代理呼叫所用的IOS軟體MTP上啟用MTP傳遞，則可以在日誌中看到此資訊。

如果您檢視CUCM電腦電話整合(CTI)日誌，會看到CallStopTransmissionEvent發生時以同樣的毫秒時間發生CallStartTransmissionEvent。但是，預期行為是CallStartTransmissionEvent在開啟邏輯通道(OLC)後在幾毫秒內發生。

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] [CTIhandler::OutputCtiMessage ] CTI  
CallStopTransmissionEvent(DH=6|1036 CH=6|101896749
```

在09:41:31:990，您立即看到另一個開始傳輸事件：

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

這是它看起來像的UCCE JTAPI日誌：

09:41:31:792 PG4A-jgw1跟蹤：CiscoRTPOutputStoptedEv mediaStep:0期限：LCP5003F3892。

09:41:31:792 PG4A-jgw1跟蹤：MediaMgr::CiscoRTPOutputStartedEv CID:109025711期  
：LCP5003F3892地址：/192.0.2.10埠：21850。

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

09:41:31:792 PG4A-jgw1跟蹤：MsgEMSEventReport: MessageId:2706702341  
Arg1:109025711 Arg2:0 Arg3:1112933892 Arg4: Arg5:.

JTAPI事件看起來就是這樣：

18:04:40:894 PG4A-jgw1跟蹤：CiscoRTPOutputStoptedEv mediaStep:0期限：LCP5000F1001。

18:04:40:894 PG4A-jgw1跟蹤：CiscoRTPOutputStopEv CID:16780232期：LCP5000F1001。

18:04:40:925 PG4A-jgw1跟蹤：MediaMgr::CiscoMediaOpenLogicalChannelEv CID:16780232期  
：LCP5000F1001控制代碼：33109212/1。

18:04:40:925 PG4A-jgw1跟蹤：MediaMgr::CiscoRTPOutputStartedEv CID:16780232期  
：LCP5000F1001地址：/192.0.2.50埠：24730。

如果您注意到，JTAPI或思科日誌中沒有MTP指示，但這是一種方法，可以檢測到MTP傳遞問題。

要解決此問題，請從MTP配置檔案中刪除MTP傳遞並重置它。