

Troubleshooting de CMS/MAPD

Contenido

[Introducción](#)

[Requisitos](#)

[prerrequisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[CMS - Una Breve descripción](#)

[Problemas relacionados con CMS](#)

[Marque la conexión de red](#)

[Marque los errores de tiempo de espera](#)

[MAPD - Una Breve descripción](#)

[¿El problema se asocia al indicador luminoso LED amarillo de la placa muestra gravedad menor MAPD?](#)

[Códigos de error del registro de la aplicación Event Viewer Microsoft relacionados con CMS y ASAI](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

Este documento contiene la información y los procedimientos que reducen el tiempo necesario para establecer claramente y para solucionar mucho Call Management System común (CMS) y la plataforma de aplicaciones múltiples en los problemas del Definity (MAPD).

Requisitos

prerrequisitos

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- CMS
- Administración inteligente de contactos de Cisco (ICM)

Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- Versión 4.6.2 o posterior del Cisco ICM
- Distribución automática de llamadas del Avaya (ACD)

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

[Convenciones](#)

Consulte [Convenciones de Consejos Técnicos Cisco](#) para obtener más información sobre las convenciones del documento.

[CMS - Una Breve descripción](#)

CMS proporciona las fotos del login y del logout en tiempo real del agente y de los datos NON-ACD-relacionados del estado de agente a Peripheral Gateway (PG) a través de la conexión de los Ethernetes CMS. Un solo informe de CMS se requiere para cada Peripheral Interface Manager (PIM). Por ejemplo, un PG duplicado conectado con un solo Definity Enterprise Communications Server (ECS) requiere dos informes de CMS. Solamente un informe se está ejecutando en cualquier momento, por el Definity ECS ACD.

[Problemas relacionados con CMS](#)

Esta sección cubre varios elementos para marcar cuando usted está resolviendo problemas el Switch de Definity g3 del Avaya cuando se implementa el CMS.

[Marque la conexión de red](#)

Abra el archivo de host usando un editor de textos. El archivo de host se puede encontrar en C:\WINNT\system32\drivers\etc\hosts. Consiga el nombre del host y la dirección IP del dispositivo CMS, e intente **hacer ping de una** sesión telnet o de un prompt DOS en el PG que conecta con el dispositivo CMS que está utilizando la dirección IP. Si usted no puede **hacer ping** el dispositivo CMS entonces hay un problema de conexión de red que debe ser resuelto.

Hacia fuera una **indicación** medida el tiempo petición es un síntoma de una conexión de red dañada:

```
C:\> ping 194.234.25.11
!--- Use the IP address of the CMS device. Pinging 194.234.25.11 with 32 bytes of data: Request
timed out. Request timed out. Request timed out. Request timed out.
```

Intente **hacer ping** por el nombre del host en vez de la dirección IP, verificar que el nombre del host está correcto.

Para la información adicional, refiera al [uso de la utilidad ping](#).

Otro comando usado para determinar donde se localiza la quiebre de la red es el comando **tracert**. Este comando también se funciona con en un comando prompt:

```
C:\> tracert 194.234.25.11
!--- Use the IP address of the CMS device.
```

Para la información adicional, refiérase [usando la utilidad de la ruta de la traza](#).

Marque los errores de tiempo de espera

Los errores de tiempo de espera son una respuesta directa de un **comando ping** y, dependiendo del retardo, pueden también ser un síntoma de los problemas de la red del IP:

```
C:\> ping 194.234.25.11
Pinging 194.234.25.11 with 32 bytes of data:
Reply from 194.234.25.11: bytes=32 time<10ms TTL=128
Reply from 194.234.25.11: bytes=32 time<123ms TTL=128
Reply from 194.234.25.11: bytes=32 time<175ms TTL=128
Reply from 194.234.25.11: bytes=32 time<68ms TTL=128
```

Detectan el proceso PIM de ECS que se ejecuta en el PG muestra claramente, en la Ventana de proceso o los archivos del registro PIM, que el suministro en tiempo real de CMS está abajo o a un error del link ASAI 0.

Si el dispositivo CMS no está enviando el informe del Real Time Adherence (RTA) entonces el proceso PIM de ECS en el PG no puede llegar a ser activo; el proceso PIM de ECS intenta continuamente recomenzar hasta que reciba el informe RTA del dispositivo CMS. El cliente no es a menudo consciente de este tipo de problema, cuando el informe de CMS se ve de CMS PC. En este momento, los informes de CMS deben ser parados y ser comenzados, o CMS PC se debe parar y comenzar por el cliente o el soporte Avaya. Esto sucede con frecuencia cuando un cliente hace un backup CMS y olvida parar y comenzar el informe RTA cuando se completa el respaldo.

Vea la [tabla del ID de evento](#).

Es muy importante que el `CMSTypicalRefreshRateSec` en el PG hace juego la misma configuración horaria en el Avaya Definity g3. La determinación preferida es 10 segundos. Una discordancia de esta configuración puede hacer CMS ir abajo aleatoriamente. Esta configuración en el lado PG se puede encontrar en el registro en una de estas claves:

ICM 4.6.2	\ HKEY_LOCAL_MACHINE \ SOFTWARE \ Geotel \ ICR \ <cust_inst> \ <pg_inst> \ PG \ CurrentVersion \ PIMS \ <pim_inst> \ ATTDData:
5.x y post erior	\ HKEY_LOCAL_MACHINE \ SOFTWARE \ Cisco Systems, Inc. \ ICM \ <cust_inst> \ <pg_inst> \ PG \ CurrentVersion \ PIMS \ <pim_inst> \ ATTDData:

Nota: Esas claves se visualizan sobre dos líneas debido a las limitaciones de espacio.

La configuración para este campo en el lado del Avaya se debe fijar por el soporte Avaya.

Esto debe ser verdad cuando se configura el Definity ECS:

- Para un link del Adjunct Switch Application Interface del Basic Rate Interface (BRI) (ASAI), el valor del Terminal End Indicator (TEI) es 3.
- Para un Definity LAN o MAPD, el valor TEI es 1.

MAPD - Una Breve descripción

El MAPD es un indicador luminoso LED amarillo de la placa muestra gravedad menor que está conectado en el switch Definity del Avaya. El software del servidor del Call Visor LAN (CVLAN) se

ejecuta en él, y se utiliza para configurar los links ASAI entre el Switch y el PG. Lo más a menudo posible, los links están en el mismo segmento de LAN como el PG.

Es totalmente un producto Avaya que es soportado por el Avaya.

¿El problema se asocia al indicador luminoso LED amarillo de la placa muestra gravedad menor MAPD?

El Avaya proporciona Cisco con una utilidad llamada ASAI_TEST que pruebe la Conectividad del Definity ESC PG sobre el link ASAI al indicador luminoso LED amarillo de la placa muestra gravedad menor MAPD. Una falla de prueba indica que el problema está con el indicador luminoso LED amarillo de la placa muestra gravedad menor MAPD y que el indicador luminoso LED amarillo de la placa muestra gravedad menor necesita ser reajustado. Lo más a menudo posible, el indicador luminoso LED amarillo de la placa muestra gravedad menor es reajustado por el soporte en el sitio del Avaya en una de estas maneras:

- Reinicio a través del software.
- Presione el botón reset en la parte de atrás del indicador luminoso LED amarillo de la placa muestra gravedad menor.

Éste es un ejemplo de cómo utilizar el utilitario ASAI_TEST para probar la conectividad MAPD:

```
C:\icm\bin> asai_test -m hostname or ipaddress node_id  
!--- The node_id is a value from 1 to 8.
```

El nombre del host y la dirección IP para el indicador luminoso LED amarillo de la placa muestra gravedad menor MAPD se pueden encontrar en la tabla del host.

Para la información adicional, refiérase [usando el utilitario ASAI_TEST](#).

Éste es un ejemplo de una conexión de prueba exitosa con el nombre del host **amexphxg3**:

```
C:\icm\bin> asai_test -m amexphxg3 1  
Heartbeat with switch for ASAI node signal01 was successful.
```

Éste es un ejemplo de una conexión de prueba fallada con la dirección IP 172.62.2.1:

```
C:\icm\bin> asai_test -m 172.62.2.1 1  
Open of ASAI communication path for ASAI node signal01 failed.  
:Error messages not available  
open failed errno= 2  
Heartbeat test with switch for ASAI node signal01 failed.
```

Para los códigos de error relacionados del log de aplicaciones de Microsoft Event Viewer asociados a CMS y a las fallas ASAI, vea la [tabla del ID de evento](#). Siga los siguientes pasos para acceder el Microsoft Event Viewer en el PG:

1. Elija el **Start (Inicio) > Programs (Programas) > Administrative Tools (Herramientas administrativas) (común) > Event Viewer**.
2. Elija el **File (Archivo) > Open Log File (Abrir archivo de registro)** del menú del visor de eventos.
3. Seleccione el **CMS/MAPD**.

Para la información adicional, refiérase a [cuál es el visor de eventos de NT?](#).

[Códigos de error del registro de la aplicación Event Viewer Microsoft relacionados con CMS y ASAI](#)

Esta tabla proporciona las definiciones de los códigos de error relacionados con CMS y el MAPD que son generados por Microsoft Event Viewer:

ID de evento	Categoría
49275	Error del link0 ASAI detectado. ASAI informa el estado del visor de llamada: 0.
49246	Número mínimo requerido de links ASAI (1) no activos.
32791	Detención del PIM1 del cliente debido al error.
63	Proceso del PIM1 del lado A abajo.
49193	Incapaz de activar el link ASAI 0.
49240	Suministro en tiempo real #0 del agente CMS se agotó el tiempo de espera de datos.
16387	Los datos CMS (0) procesaron el expediente inválido de CMS.
49134	Incapaz de activar CMS.
49157	El suministro en tiempo real #1 del agente CMS está abajo.

[Información Relacionada](#)

- [Uso de la utilidad ping](#)
- [Usando la utilidad Trace Route](#)
- [Uso de la utilidad ASAI TEST](#)
- [¿Qué es el visor de eventos de NT?](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)