

# Integración del correo de voz heredado del Troubleshooting con el Cisco CallManager

## Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Integración SMDI con el Cisco CallManager](#)

[Formato de la llamada directa](#)

[Resuelva problemas una llamada directa](#)

[Traza de la llamada directa del CMI](#)

[Formato de la llamada reenviada](#)

[Resuelva problemas una llamada reenviada](#)

[Traza de la llamada reenviada del Cisco Messaging Interface](#)

[Formato del MWI](#)

[MWI del Troubleshooting](#)

[Trazas del MWI del Cisco Messaging Interface](#)

[Problemas conocidos](#)

[Cisco DPA 7630/7610](#)

[Llamadas del Troubleshooting al correo de voz con Cisco DPA 7630/7610](#)

[MWI del Troubleshooting con Cisco DPA 7630/7610](#)

[Información Relacionada](#)

## [Introducción](#)

Este documento resuelve problemas la integración de los sistemas de mensajería de la voz heredada con el Cisco CallManager que utilizan el Simplified Message Desk Interface (SMDI) y el adaptador del PBX digital (DPA) 7630/7610.

## [prerrequisitos](#)

### [Requisitos](#)

Quienes lean este documento deben tener conocimiento de los siguientes temas:

- Cisco CallManager 3.x o 4.x
- Del Telcordia problema 2 (SMDI) del 283-core GR
- Correo de voz Octel, si procede (DPA -7630/7610)

## Componentes Utilizados

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

- Cisco CallManager 3.x y 4.x
- Cisco MCS-7835

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 de Cisco](#) para obtener más información sobre las convenciones sobre documentos.

## Integración SMDI con el Cisco CallManager

El Cisco Messaging Interface es un servicio dentro del Cisco CallManager que permite que las Plataformas del correo de voz heredado conecten con el Cisco CallManager con el uso del SMDI. El Cisco Messaging Interface proporciona la información a un sistema de correo de voz antiguo sobre parte que recibe la llamada y parte que la realiza, la razón por la que se presenta la llamada, y que viran hacia el lado de babor el sistema de correo de voz deben contar con la llamada encendido. Esto permite que el sistema de correo de voz conteste a la llamada correctamente.

Hay dos tipos de llamada con el SMDI:

- Llamada directa
- Llamada reenviada

## Formato de la llamada directa

El formato de la llamada directa SMDI es:

- `<CR><LF>MDXXXLLLLT<0x20>YYYY<0x20><CR><LF><^Y>`

<code>&lt;CR&gt;</code>	Retorno de carro
<code>&lt;LF&gt;</code>	Line Feedavance de línea
<code>MDXXX</code>	Despacho de mensajes. Esto es un campo de dígito 3, generalmente 001
<code>LLLL</code>	¿Logical Terminal Number (0001? 4096)
<code>T</code>	Código de motivo - D iguala la llamada directa
<code>&lt;0x20&gt;</code>	Espacio
<code>YYYY</code>	Número de la parte llamadora
<code>&lt;0x20&gt;</code>	Espacio
<code>&lt;CR&gt;</code>	Retorno de carro

<LF>	Line Feedavance de línea
<^Y>	Fin del medio

Éste es un ejemplo de una llamada directa de la extensión 2000. Fue presentado al sistema de mensajería por voz en LTN 0002, o al puerto 2.

- <CR><LF>MD0010002D<0X20>2000<0X20><CR><LF><^Y>

## Resuelva problemas una llamada directa

Cuando un llamante pone una llamada directa, indicase al llamante espera que ingrese su contraseña. Para que eso ocurra, el gateway, la lista de la ruta y el Grupo de Routes al sistema de correo de voz se deben configurar como [configurar el Cisco CallManager 3.0\(x\) para la integración a los sistemas de correo de voz vía el SMDI](#) describe. La mayoría de las razones comunes para que una llamada directa falle son un misconfiguration entre el Despacho de mensajes o el Logical Terminal Number (LTN). El Cisco Messaging Interface utiliza el Despacho de mensajes de 001 por abandono. Si una oficina le ha dado otro Despacho de mensajes un vendedor de la Central telefónica privada (PBX) o, usted debe especificar eso en la configuración del Cisco Messaging Interface.

Si el MessageDeskNumber está correcto, verifique que el LTN esté correcto. En el lado del Cisco CallManager, el LTN compara a los puertos que usted configuró en el Grupo de Routes. El primer puerto es LTN 1, el segundo puerto es LTN 2, y así sucesivamente. Esta es la razón por la cual es esencial configurar los descenso-plumones del puerto y de la orden como [configurando el Cisco CallManager 3.0\(x\) para la integración a los sistemas de correo de voz vía el SMDI](#) describe. Si se eligen todos los puertos, el LTN generado por el Cisco Messaging Interface es LTN 1. Esto da lugar a la integración fallada. En el lado del correo de voz, es esencial asegurarse de que el cableado está correcto entre el gateway y los puertos de correo de voz. Puesto que el mensaje SMDI indica qué puerto (LTN) se está presentando la llamada al sistema de correo de voz encendido, todos los problemas del Layer 1 tienen que ser resueltos.

Las segundas razones comunes por la que una llamada directa al correo de voz falla son un misconfiguration del campo de VoiceMailPartition en el Cisco Messaging Interface.

El campo de VoiceMailPartition necesita contener el nombre de la división que se asigna al patrón de ruta esas puntas a la lista de la ruta para el correo de voz. Si esta información es incorrecta, la interceptación para el VoiceMailDn no se acciona y no se genera ningún mensaje SMDI. Por lo tanto, el sistema de correo de voz no tiene la información adecuada para procesar la llamada según lo deseado, y respuestas con un saludo genérico.

Verifique que el link SMDI esté **PARA ARRIBA** en el lado del correo de voz, si su sistema de correo de voz confía en esto. El Cisco CallManager se ejecuta en un PC estándar, que significa que tiene nueve contactos que se aten con alambre realmente al puerto serial. Sin embargo, el Cisco Messaging Interface utiliza solamente tres de las líneas RS-232: TD, RD, y GND. Hay dos líneas de control salientes: RTS y DTR. Se afirman éstos ambos cuando se abre el puerto, pero el Cisco Messaging Interface no cuida si se ignoran las líneas o no. Hay cuatro líneas de control entrantes: DCD, CTS, DSR, y RI. Todas estas líneas también se ignoran.

## Traza de la llamada directa del CMI

Para resolver problemas publica con el SMDI, examinan los archivos de traza del Cisco

Messaging Interface situados en el C: Directorio de los archivos/de Cisco/Trace/CMI /Program.

```
19:27:58.578 Cisco Messaging Interface| CMISsapiClient::RecvSsCallInfoResMsg()
Received RecvSsCallInfoResMsg userdata = 5996360, Key = 7864, DSL2 = 2,
calledparty =3500, callingparty =2000
19:27:58.578 Cisco Messaging Interface| CMISsapiClient::RecvSsCallInfoResMsg()
Direct Call port - 2, callingparty -2000
19:27:58.578 Cisco Messaging Interface|-->CMISsapiClient::SendDirectCall()
19:27:58.578 Cisco Messaging Interface| CMISsapiClient::SendDirectCall()
```

Éste es un ejemplo de una llamada directa de la extensión 2000. Fue presentado al sistema de mensajería por voz en LTN 0002, o al puerto 2.

- Envíe la llamada directa: [`<CR><LF>MD0010002D<0x20>2000<0x20><CR><LF><^Y>`]

Una vez que usted valida que el Cisco Messaging Interface intercepta el VoiceMailDn y genera los mensajes SMDI, usted puede trabajar con el vendedor del correo de voz para asegurarse de que el mensaje está recibido. Si el sistema de correo de voz no recibe ninguna mensajes SMDI, aunque el Cisco Messaging Interface lo genera, un PC con hyper terminal se puede utilizar para demostrar si él salen del Cisco Callmanager server.

### Formato de la llamada reenviada

El 3.0 del Cisco CallManager soporta el código de motivo delantero de A para todas las llamadas adelante. En el Cisco CallManager 3.1 y posterior, los códigos de motivo B y N se agregan para ocupado y ninguna respuesta, respectivamente.

El formato de la llamada reenviada es:

- `<CR><LF>MDXXXLLLLTDDDDDDD<0x20>CCCCCCC<0x20><CR><LF><^Y>`

<code>&lt;CR&gt;</code>	Retorno de carro
<code>&lt;LF&gt;</code>	Line Feedavance de línea
<code>MDX XX</code>	Despacho de mensajes. El xxx del número es normalmente 001
<code>LLLL</code>	Logical Terminal Number (0001 - 4096)
<code>T</code>	Tipo de llamada. A es todas las llamadas remitidas (soportado por el 3.0 CM), B es delantera ocupado (CM 3.1), N está para el Ring No Answer (CM 3.1)
<code>DDD DDD D</code>	Parte llamada
<code>&lt;0x2 0&gt;</code>	Espacio
<code>CCC CCC C</code>	Parte llamadora
<code>&lt;0x2 0&gt;</code>	Espacio
<code>&lt;CR&gt;</code>	Retorno de carro
<code>&lt;LF&gt;</code>	Line Feedavance de línea

<EM> Fin del medio
--------------------

Éste es un ejemplo de una llamada reenviada de la extensión *2000 a la extensión 2001*. La llamada se envía al correo de voz porque el teléfono de la Parte llamada está en un estado del call forward all. La llamada se presenta al sistema de mensajería por voz en LTN *0002*, o al puerto 2.

- [`<CR><LF>MD0010002A2001<0x20> 2000<0x20><CR><LF><^Y>`]

## Resuelva problemas una llamada reenviada

Cuando un llamador pone una llamada a otro partido y se remite al correo de voz, la expectativa es que reciben el saludo de la Parte llamada. Para que eso ocurra, el gateway al sistema de correo de voz se debe configurar según lo descrito en [configurar el Cisco CallManager 3.0\(x\) para la integración a los sistemas de correo de voz vía el SMDI](#). Asegúrese de que las [llamadas directas](#) trabajen antes de que usted intente resolver problemas las llamadas reenviadas.

Cuando usted resuelve problemas las llamadas reenviadas, marque para asegurarse de que el sistema de correo de voz antiguo soporta el código de motivo remitido. Algunos sistemas de correo de voz permiten la programación de los diversos códigos de motivo. En algunos casos, donde el Cisco CallManager fue desplegado antes de la versión 3.1, el sistema de correo de voz no se pudo haber programado para no validar código de motivo ocupado y el ningún respuesta remitido, puesto que el Cisco CallManager no los soportó en aquel momento.

## Traza de la llamada reenviada del Cisco Messaging Interface

Cuando usted resuelve problemas los problemas con el SMDI, examine los archivos de traza del Cisco Messaging Interface situados en el C: Directorio de los archivos/de Cisco/Trace/CMI /Program.

```
18:33:28.187 Cisco Messaging Interface| CMISsapiClient::RecvSsCallInfoResMsg()  
Received RecvSsCallInfoResMsg fOriginalCdpn = 2001, fCgpn = 2000 fCallingPattern  
= 2000  
18:33:28.187 Cisco Messaging Interface| CMISsapiClient::RecvSsCallInfoResMsg()  
Received RecvSsCallInfoResMsg userdata = 5996336, Key = 7864, DSL2 = 2,  
calledparty = 2001, callingparty = 2000  
18:33:28.187 Cisco Messaging Interface| CMISsapiClient::RecvSsCallInfoResMsg()  
Forwarded Call port - 2, calledparty - 2001, callingparty - 2000  
18:33:28.187 Cisco Messaging Interface|-->CMISsapiClient::SendCallForwardAll()  
18:33:28.187 Cisco Messaging Interface| CMISsapiClient::SendCallForwardAll()  
Send call forward all: [<CR><LF>MD0010002A2001<0x20>2000<0x20><CR><LF><^Y>]  
18:33:28.187 Cisco Messaging Interface|-->CMISerialWorker::SendBuffer()  
18:33:28.187 Cisco Messaging Interface| CMISerialWorker::SendBuffer()  
Send Buffer - <CR><LF>MD0010002A2001<0x20>2000<0x20><CR><LF><^Y>  
18:33:28.197 Cisco Messaging Interface|--CMISerialWorker::SendBuffer()  
18:33:28.197 Cisco Messaging Interface|--CMISsapiClient::SendCallForwardAll()
```

Éste es un ejemplo de una llamada reenviada de la extensión *2000 a la extensión 2001*. La llamada se envía al correo de voz porque el teléfono de la Parte llamada está en un estado del call forward all. La llamada se presenta al sistema de mensajería por voz en LTN *0002*, o al puerto 2.

Una vez que usted valida que el Cisco Messaging Interface intercepta el VoiceMailDn y genera los mensajes SMDI, usted puede trabajar con el vendedor del correo de voz para asegurarse de

que el mensaje está recibido. Si el sistema de correo de voz no recibe ninguna mensajes SMDI, aunque el Cisco Messaging Interface lo genera, un PC con el hyperterminal se puede utilizar para demostrar si él están saliendo del Cisco Callmanager server.

## Formato del MWI

El formato para el mensaje que espera los comandos por intervalos es:

**MWI encendido:**

DE OP. SYS.: MWI	Actúe el indicador de mensaje en espera
<0x20>	Espacio
XXXX	Número de interno
<EOT>	Fin de transmisión

OP:MWI<0x20>2001!<EOT>

Una petición de girar el mensaje en espera para la extensión 2001.

**MWI apagado:**

RMV: MWI	Quite el indicador de mensaje en espera
<0x20>	Espacio
XXXX	Número de interno
<EOT>	Fin de transmisión

RMV:MWI<0x20>2001!<EOT>

Una petición de apagar el mensaje en espera para la extensión 2001.

## MWI del Troubleshooting

Cuando usted resuelve problemas los problemas del MWI con el SMDI, el primer paso es determina independientemente de si la petición es recibida por el Cisco CallManager. Los archivos de traza del Cisco Messaging Interface situados en el C: Los archivos/Cisco/Trace/CMI /Program revelan independientemente de si el mensaje SMDI es enviado por el sistema de correo de voz y recibido por el Cisco CallManager.

Si la petición es recibida por el Cisco CallManager, pero el MWI no trabaja correctamente, verifique que el campo de SearchSpace del MWI en el Cisco Messaging Interface contenga la división que pertenece al teléfono cuya lámpara se está pidiendo para ser dada vuelta con./desc. El campo de MWISearchSpace necesita contener los nombres de las divisiones separadas por los dos puntos. Este campo es con diferenciación entre mayúsculas y minúsculas.

## Trazas del MWI del Cisco Messaging Interface

### MWI encendido

```

18:33:47.846 Cisco Messaging Interface| CMISerialWorker::SerialThread()
Saw EOT, inbound message: [OP:MWI<0x20>2001!<EOT>]
18:33:47.846 Cisco Messaging Interface|-->CMISSapiClient::OnLampOn()
18:33:47.846 Cisco Messaging Interface| CMISSapiClient::OnLampOn()
Lamp On - 2001
18:33:47.846 Cisco Messaging Interface| CMISSapiClient::OnLampOn()
Processed number = 2001
18:33:47.906 Cisco Messaging Interface|<--CMISSapiClient::OnLampOn()

```

## MWI desactivado

```

18:33:47.846 Cisco Messaging Interface| CMISerialWorker::SerialThread()
Saw EOT, inbound message: [RMV:MWI<0x20>2001!<EOT>]
18:33:47.846 Cisco Messaging Interface|-->CMISSapiClient::OnLampOff()
18:33:47.846 Cisco Messaging Interface| CMISSapiClient::OnLampOff()
Lamp Off - 2001
18:33:47.846 Cisco Messaging Interface| CMISSapiClient::OnLampOff()
Processed number = 2001
18:33:47.906 Cisco Messaging Interface|<--CMISSapiClient::OnLampOff()

```

## Problemas conocidos

- **Los puertos FXS en la cuchilla 6624 y en-x el gateway no van en-gancho a tiempo.**El comportamiento predeterminado de estos dispositivos es ir en-gancho cuando reciben el Tono de reordenamiento. Sin embargo, muchos sistemas de correo de voz no desconectan encendido reordenan, pero bastante dialtone. Usted puede modificar Temporizador de reinicio de la llamada de su valor predeterminado de 5000 a **1234** para cambiar el comportamiento del gateway.
- **Mensajes de error sobre el Cisco Messaging Interface en el visor de eventos.**

```

18:33:47.846 Cisco Messaging Interface| CMISerialWorker::SerialThread()
Saw EOT, inbound message: [RMV:MWI<0x20>2001!<EOT>]
18:33:47.846 Cisco Messaging Interface|-->CMISSapiClient::OnLampOff()
18:33:47.846 Cisco Messaging Interface| CMISSapiClient::OnLampOff()
Lamp Off - 2001
18:33:47.846 Cisco Messaging Interface| CMISSapiClient::OnLampOff()
Processed number = 2001
18:33:47.906 Cisco Messaging Interface|<--CMISSapiClient::OnLampOff()

```

En las versiones tempranas del Cisco CallManager, el parámetro del Despacho de mensajes fue cifrado difícilmente a 1. En el Cisco CallManager 3.0(7), el soporte para los números configurables del Despacho de mensajes fue introducido. Si usted no define un número del Despacho de mensajes, el Cisco CallManager utiliza el Despacho de mensajes 1.

- **El Cisco Messaging Interface no permanece el funcionamiento.**Con la versión del Cisco CallManager 3.0(7), se requiere el campo del VoiceMailDn.
- **Ningún MWI con el Octel 250/350 cuando el Octel utiliza los links SMDI múltiples.**Cuando los sistemas de correo de voz Octel utilizan los links SMDI múltiples, es necesario especificar sobre qué link necesita el comando del MWI ser enviado. En el perfil del buzón, usted puede editar la **internacional**. Campo de **número de link** a corresponder al link SMDI que conecta el Octel con el Cisco CallManager.

## Cisco DPA 7630/7610

El mail gateway de la Voz de Cisco DPA 76xx es un gateway de VoIP que permite al equipo del correo de voz heredado para conectar con una red de la solución de telefonía de Cisco IP. Cisco

DPA 7610 permite que los sistemas de correo de voz Octel que utilizan actualmente la Emulación de estación digital para conectar con Nortel un meridiano 1 PBX, en lugar de otro conecten con un sistema CallManager IP de Cisco. Cisco DPA 7630 permite que los sistemas de correo de voz Octel que utilizan actualmente la Emulación de estación digital para conectar con el Avaya un Definity PBX, en lugar de otro conecten con un sistema CallManager IP de Cisco sin ningunos cambios al sistema de correo de voz.

El Cisco CallManager ve Cisco DPA 76xx mientras que una colección de 30 teléfonos y del Avaya G3 VIP PBX ve el DPA como colección de los teléfonos digitales 7504D. El meridiano M1 de Nortel ve el DPA como colección de 2616 equipos de teléfono.

## [Llamadas del Troubleshooting al correo de voz con Cisco DPA 7630/7610](#)

Los gateways de Cisco DPA 76xx tienen requisitos muy exactos del cableado. Es esencial verificar el cableado cuando usted resuelve problemas los problemas con Cisco DPA76xx.

- Usted puede encontrar los requisitos de Cisco DPA 7630 en la [conexión con el Octel y los Sistemas Definity en Cisco DPA 7630](#).
- Usted puede encontrar el requisitos de Cisco DPA 7610 en la [conexión con el Octel y los sistemas del meridiano 1 en Cisco DPA 7610](#).

Una vez que usted está seguro que los problemas del Layer 1 están resueltos, usted puede investigar estas sugerencias.

- **Síntoma:** El Tono de reordenamiento se realiza al llamador cuando una llamada se pone al correo de voz. **Sugerencia:** Si el DPA se configura más allá de doce puertos, llamador trece puede recibir reordenan si los primeros doce puertos son funcionando. El Cisco CallManager tiene un parámetro de servicio titulado ForwardMaximumHopCount. Por abandono, este campo se fija a un valor de 12. Fije este valor al número de puertos configurados en el DPA.
- **Síntoma:** Los llamadores consiguen el saludo principal (árboles abiertos) bastante que el saludo para el buzón del suscriptor. **Sugerencia:** El DPA confía en el valor ingresado en el campo de número de directorio del "piloto" del Cisco CallManager para las implementaciones de más de un DPA. El número de directorio del "piloto" del CallManager debe ser el primer puerto del primer DPA. Mientras que el primer DPA conoce los números de directorio (DN) asociados a sus propios puertos, los DPA subsiguientes necesitan esta información asegurar la integración correcta. **Note:** La mayoría de las configuraciones erróneas más comunes son cuando un cliente configura un punto de ruta CTI o a un grupo Hunt que adelante al DPA. Esto no es necesario, como usted puede asignar simplemente el DN apropiado al primer puerto DPA.

## [MWI del Troubleshooting con Cisco DPA 7630/7610](#)

Para que la notificación de mensaje en espera trabaje correctamente, el Cisco CallManager y el DPA se deben configurar para utilizar los mismos DN para el MWI.

Los valores que se ingresan bajo el **Service (Servicio) > Service Parameters (Parámetros de servicio) > el Cisco CallManager**, porque MessageWaitingOn DN y el MessageWaitingOffDN deben corresponder con los valores ingresados en el DPA bajo la **configuración > el CallManager**.

- **Síntoma:** MWIs no da vuelta con./desc. **Sugerencia:** Asegúrese de que el MWI DN con./desc.



no sea parte de al modelo más genérico. Por ejemplo, marque que no hay un patrón de ruta de 1xxx que señale a un gateway.

- **Síntoma:** MWIs no apaga en el Octel 250/350 plataforma. **Sugerencia:** Para que MWIs funcione correctamente, la función de tiempo de espera que espera del mensaje en el menú 6.2, integración de la En-banda del sistema Octel se debe fijar al 1 - configuración del **descanso = del reconocimiento positivo**. Los 2 - La configuración del descanso = del Negative Acknowledgment ordena el sistema Octel interpretar la falta de un tono de la confirmación como indicación de error. El DPA 7630/7610 requiere que el 1 - se utilice la opción del **descanso = del reconocimiento positivo**.
- **Síntoma:** Con Cisco DPA 7630, MWIs no da vuelta con./desc. **Sugerencia:** El Avaya G3 PBX hace uso de los códigos de la característica para fijar el mensaje que espera en el PBX. El sistema de correo de voz Octel por lo tanto los utiliza también. Éstos son tradicionalmente \*4 y #4 para el Leave Word Calling activan y cancelación, respectivamente. En el Octel 250/350 plataforma, en el menú 6.2, integración de la En-banda, allí es dos parámetros: Secuencia de marcación para activar el MWI y Secuencia de marcación para desactivar el MWI. Estos valores deben ser lo mismo que éstos configurados en el DPA bajo **integración de la configuración > del Octel/del Definity**. Por una razón u otra, muchos sistemas Octel tienen la Secuencia de marcación para activar el MWI y Secuencia de marcación para desactivar el MWI configurado como el \*4PN y #4PN, bastante que simplemente el \*4N y #4N. El P representa una pausa, generalmente del ms 500, y este retardo puede causar los problemas con el MWI antes del código DPA 1.2(1).

## [Información Relacionada](#)

- [Soporte de tecnología de voz](#)
- [Soporte para productos de comunicaciones IP y por voz](#)
- [Troubleshooting de Cisco IP Telephony](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)