

# Dépannage de CMS/MAPD

## Contenu

[Introduction](#)

[Conditions requises](#)

[Conditions préalables](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[CMS - Une brève description](#)

[Questions CMS](#)

[Vérifiez la connexion réseau](#)

[Erreurs de dépassement de délai de contrôle](#)

[MAPD - Une brève description](#)

[Le problème associé est-il avec la carte MAPD ?](#)

[Codes d'erreur de journal d'application de Microsoft Event Viewer associés avec le CMS et les défaillances d'ASAI](#)

[Informations connexes](#)

## Introduction

Ce document contient les informations et les procédures qui réduisent le temps nécessaire pour indiquer exactement et résoudre beaucoup le système de gestion commun d'appel (CMS) et la plate-forme de Multi-application sur des problèmes de Definity (MAPD).

## Conditions requises

### Conditions préalables

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- CMS
- Intelligent Contact Management de Cisco (missile aux performances améliorées)

### Composants utilisés

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

- Version 4.6.2 ou ultérieures missile aux performances améliorées de Cisco
- La distribution automatique des appels d'Avaya (ACD)

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un

environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

## Conventions

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

## CMS - Une brève description

Le CMS fournit des instantanés de la procédure de connexion et de la déconnexion en temps réel d'agent et des données liées non ACD d'état de l'agent à la passerelle d'accès aux périphériques (PAGE) par la connexion Ethernet CMS. Un état simple CMS est exigé pour chaque gestionnaire d'interface périphérique (PIM). Par exemple, une PAGE duplexée connectée à des Communications Server simples d'entreprise de Definity (ECS) exige deux états CMS. Seulement un état s'exécute à un moment donné, par Definity ECS ACD.

## Questions CMS

Cette section couvre plusieurs éléments pour vérifier quand vous dépannez le commutateur d'Avaya Definity G3 quand le CMS est mis en application.

### Vérifiez la connexion réseau

Ouvrez le fichier hôte utilisant un éditeur de texte. Le fichier hôte peut être trouvé dans `C:\WINNT\system32\drivers\etc\hosts`. Obtenez le nom d'hôte et l'adresse IP du périphérique CMS, et de l'essai **pour cingler d'une** session de telnet ou d'une invite DOS à la PAGE qui se connecte au périphérique CMS qui utilise l'adresse IP. Si vous ne pouvez pas **cingler le** périphérique CMS puis il y a un problème de connexion réseau qui doit être résolu.

Une indication de `requête expirée` est un symptôme d'une connexion réseau cassée :

```
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.
```

Essayez **de cingler** par le nom d'hôte au lieu de l'adresse IP, pour vérifier que le nom d'hôte est correct.

Pour information les informations complémentaires, référez-vous à [l'utilisation d'utilitaire de ping](#).

Une autre commande utilisée pour déterminer où la rupture de réseau se trouve est la **commande tracert**. Cette commande est également exécutée à une invite de commande :

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

Pour information les informations complémentaires, référez-vous [utilisant l'utilitaire de trace route](#).

## Erreurs de dépassement de délai de contrôle

Les erreurs de dépassement de délai sont une réponse directe d'une **commande ping** et, selon le retard, peuvent également être un symptôme des problèmes de réseau 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
```

Le processus ECS PIM qui fonctionne à la PAGE affiche clairement, dans la fenêtre de processus ou les fichiers journal PIM, que le flux en temps réel CMS est vers le bas ou une panne de la liaison ASAI 0 est détecté.

Si le périphérique CMS n'envoie pas l'état en temps réel du respect (RTA) puis le processus ECS PIM à la PAGE ne peut pas devenir actif ; ECS PIM de processus les essais continuellement à redémarrer jusqu'à ce qu'il reçoive l'état RTA du périphérique CMS. Le client ne se rend pas souvent compte de ce type de problème, quand l'état CMS est visualisé du PC CMS. En ce moment, les états CMS doivent être arrêtés et commencés, ou le PC CMS doit être arrêté et démarré par le client ou le support d'Avaya. Ceci se produit fréquemment quand un client fait une sauvegarde CMS et oublie d'arrêter et commencer l'état RTA quand la sauvegarde est terminée.

Voyez la [table d'ID d'événement](#).

Il est très important que le `CMSTypicalRefreshRateSec` à la PAGE apparie le même paramètre horaire sur Avaya Definity G3. L'établissement préféré est de 10 secondes. Une non-concordance de cette configuration peut faire descendre le CMS aléatoirement. Cette configuration du côté de PAGE peut être trouvée dans le registre dans une de ces clés :

Missile aux performances améliorées 4.6.2	\ HKEY_LOCAL_MACHINE \ LOGICIEL \ Geotel \ ICR \ <cust_inst> \ <pg_inst> \ PAGE \ CurrentVersion \ PIMS \ <pim_inst> \ ATTDData :
5.x et plus tard	\ HKEY_LOCAL_MACHINE \ LOGICIEL \ Cisco Systems, Inc. \ missile aux performances améliorées \ <cust_inst> \ <pg_inst> \ PAGE \ CurrentVersion \ PIMS \ <pim_inst> \ ATTDData :

**Remarque:** Ces clés sont affichées plus de deux lignes dues aux limites de l'espace.

La configuration pour ce champ du côté d'Avaya doit être placée par le support d'Avaya.

Ceci doit être vrai quand le Definity ECS est configuré :

- Pour un complément d'accès de base (BRI) commutez le lien de l'interface (ASAI), la valeur terminale de l'indicateur d'extrémité (TEI) est 3.
- Pour un RÉSEAU LOCAL de Definity ou un MAPD, la valeur TEI est 1.

## MAPD - Une brève description

Le MAPD est une carte qui est branchée au commutateur d'Avaya Definity. Le logiciel de serveur du RÉSEAU LOCAL de Call Visor (CVLAN) fonctionne là-dessus, et il est utilisé pour configurer les liaisons ASAI entre le commutateur et la PAGE. Le plus souvent, les liens sont sur le même segment de RÉSEAU LOCAL que la PAGE.

C'est entièrement un produit d'Avaya qui est pris en charge par Avaya.

## Le problème associé est-il avec la carte MAPD ?

Avaya fournit à Cisco un utilitaire appelé l'ASAI\_TEST qui teste la Connectivité de la PAGE d'ESC de Definity au-dessus de la liaison ASAI à la carte MAPD. Une panne de test indique que la difficulté est avec la carte MAPD et que la carte doit être remise à l'état initial. Le plus souvent, la carte est remise à l'état initial par le support sur site d'Avaya dans une de ces manières :

- Reprise par le logiciel.
- Appuyez sur le bouton de réinitialisation au dos de la carte.

C'est un exemple de la façon employer l'utilitaire ASAI\_TEST pour tester la Connectivité MAPD :

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

Le nom d'hôte et l'adresse IP pour la carte MAPD peuvent être trouvés dans la table de hôtes.

Pour information les informations complémentaires, référez-vous [utilisant l'utilitaire ASAI\\_TEST](#).

C'est un exemple d'une connexion d'essai réussi avec le nom d'hôte **amexphxg3** :

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

C'est un exemple d'une connexion de test défectueuse avec l'adresse 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.
```

Pour codes d'erreur relatifs de journal d'application de Microsoft Event Viewer associés avec le CMS et les défaillances d'ASAI, voyez la [table d'ID d'événement](#). Suivez ces étapes pour accéder au Microsoft Event Viewer à la PAGE :

1. Choisissez le **Start > Programs > Administrative tools (commun) > visualisateur d'événements**.
2. Choisissez le **fichier > fichier journal ouvert du menu de visualisateur d'événements**.
3. **CMS/MAPD** choisi.

Pour information les informations complémentaires, référez-vous à [ce qui est le visualisateur d'événements de NT ?](#).

## Codes d'erreur de journal d'application de Microsoft Event Viewer associés avec le CMS et les défaillances d'ASAI

Cette table fournit des définitions de codes d'erreur liés au CMS et MAPD qui sont générés par Microsoft Event Viewer :

ID d'événement	Catégorie
49275	Panne ASAI link0 détectée. Le pare-soleil ASAI d'appel signale l'état : 0.
49246	Nombre minimal requis de liaisons ASAI (1) non actives.
32791	Arrêter du client PIM1 dû à l'erreur.
63	Dégrossissent un processus PIM1 vers le bas.
49193	Incapable de lancer la liaison ASAI 0.
49240	Délai d'attente de données du flux en temps réel #0 d'agent CMS.
16387	Les données CMS (0) ont traité l'enregistrement non valide CMS.
49134	Incapable de lancer le CMS.
49157	Le flux en temps réel #1 d'agent CMS est vers le bas.

### Informations connexes

- [Utilisation de l'utilitaire Ping](#)
- [Utilisation de l'utilitaire Trace Route](#)
- [Utilisation de l'utilitaire ASAI\\_TEST](#)
- [Qu'est-ce que l'observateur d'événements NT ?](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)