

Dépannage de l'intégration du courrier vocal existant dans Cisco CallManager

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Intégration SMDI avec le Cisco CallManager](#)

[Format d'appel direct](#)

[Dépannez un appel direct](#)

[Suivi d'appel direct de CMI](#)

[Format d'appel transféré](#)

[Dépannez un appel transféré](#)

[Suivi d'appel transféré d'interface de Messagerie de Cisco](#)

[Format de MWI](#)

[Dépannez le MWI](#)

[Suivis de MWI d'interface de Messagerie de Cisco](#)

[Problèmes identifiés](#)

[DPA 7630/7610 de Cisco](#)

[Dépannez les appels à la messagerie vocale par une DPA 7630/7610 de Cisco](#)

[Dépannez le MWI avec de la DPA 7630/7610 de Cisco](#)

[Informations connexes](#)

[Introduction](#)

Ce document dépanne l'intégration des systèmes de messagerie existants de Voix avec le Cisco CallManager qui utilisent le Simplified Message Desk Interface (SMDI) et l'adaptateur de Digital PBX (DPA) 7630/7610.

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

Les lecteurs de ce document devraient avoir connaissance des sujets suivants :

- Cisco CallManager 3.x ou 4.x
- Issue 2 de Telcordia GR 283-core (SMDI)
- Messagerie vocale d'Octel, si c'est approprié (DPA -7630/7610)

Composants utilisés

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

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

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](#).

Intégration SMDI avec le Cisco CallManager

L'interface de Messagerie de Cisco est un service dans le Cisco CallManager qui permet aux Plateformes existantes de messagerie vocale pour se connecter au Cisco CallManager à l'utilisation de SMDI. L'interface de Messagerie de Cisco fournit des informations à un système de messagerie voix existant au sujet de l'appelé et de l'appelant, la raison pour laquelle l'appel est présenté, et qui met en communication le système de messagerie voix devrait s'attendre à l'appel en fonction. Ceci permet au système de messagerie voix pour répondre à l'appel correctement.

Il y a deux types d'appel avec SMDI :

- Appel direct
- Appel transféré

Format d'appel direct

Le format de l'appel direct SMDI est :

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

<CR>	Retour chariot
<LF>	Retour à la ligne
MDXXX	Bureau de message. C'est un champ de chiffre 3, habituellement 001
LLLL	Terminal logique nombre (0001 ? 4096)
T	Code de raison - D égale l'appel direct
<0x20>	L'espace
AAAA	Numéro de l'appelant
<0x20>	L'espace
<CR>	Retour chariot
<LF>	Retour à la ligne

<^Y>	Fin du support
------	----------------

C'est un exemple d'un appel direct de l'extension 2000. Il a été présenté au système de messagerie de Voix sur LTN 0002, ou au port 2.

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

[Dépannez un appel direct](#)

Quand un appelant place un appel direct, l'appelant compte être incité à entrer leur mot de passe. Pour que cela se produise, la passerelle, la liste de routage et le groupe d'artère au système de messagerie voix doivent être configurés en tant que [configurer le Cisco CallManager 3.0\(x\) pour l'intégration aux systèmes de messagerie voix par l'intermédiaire de SMDI](#) décrit. La raison la plus commune pour qu'un appel direct échoue est une mauvaise configuration entre le bureau de message ou le nombre de terminal logique (LTN). L'interface de Messagerie de Cisco utilise le bureau de message de 001 par défaut. Si vous avez été donné un autre bureau de message par un constructeur de l'autocommutateur privé (PBX) ou un bureau central (Co), vous devez spécifier cela en configuration d'interface de Messagerie de Cisco.

Si le MessageDeskNumber est correct, vérifiez que le LTN est correct. Du côté de Cisco CallManager, le LTN égalise aux ports que vous avez configurés dans le groupe d'artère. Le premier port est LTN 1, le deuxième port est LTN 2, et ainsi de suite. C'est pourquoi il est essentiel de configurer le port et les baisse-bas de commande en tant que [configurer le Cisco CallManager 3.0\(x\) pour l'intégration aux systèmes de messagerie voix par l'intermédiaire de SMDI](#) décrit. Si tous les ports sont choisis, le LTN généré par l'interface de Messagerie de Cisco est LTN 1. Ceci a comme conséquence l'intégration défectueuse. Du côté de messagerie vocale, il est essentiel de s'assurer que le câblage est correct entre la passerelle et les ports de messagerie vocale. Puisque le message SMDI indique quel port (LTN) l'appel est présenté au système de messagerie voix en fonction, toutes les questions de la couche 1 doivent être résolues.

Une deuxième raison commune pour laquelle un appel direct à la messagerie vocale échoue est une mauvaise configuration du champ de VoiceMailPartition dans l'interface de Messagerie de Cisco.

Le champ de VoiceMailPartition doit contenir le nom de la partition qui est assignée au modèle d'artère ces points à la liste de routage pour la messagerie vocale. Si ces informations sont incorrectes, l'interception pour le VoiceMailDn n'est pas déclenchée et aucun message SMDI n'est généré. En conséquence, le système de messagerie voix n'a pas les informations appropriées pour traiter l'appel comme désiré, et des réponses avec un message d'accueil générique.

Vérifiez que le lien SMDI est **EN HAUSSE** du côté de messagerie vocale, si votre système de messagerie voix compte sur ceci. Le Cisco CallManager fonctionne sur un PC classique, qui signifie qu'il a neuf bornes qui sont câblées réellement au port série. Cependant, l'interface de Messagerie de Cisco utilise seulement trois des lignes de RS-232 : Le TD, le RD, et le GND. Il y a deux lignes de contrôle sortantes : RTS et DTR. Ceux-ci chacun des deux sont affirmés quand le port est ouvert, mais l'interface de Messagerie de Cisco ne s'inquiète pas si les lignes sont ignorées ou pas. Il y a quatre lignes de contrôle entrantes : DCD, CTS, DSR, et RI. Toutes ces lignes sont également ignorées.

[Suivi d'appel direct de CMI](#)

Pour dépanner émet avec SMDI, examinent les fichiers de suivi d'interface de Messagerie de

Cisco localisés dans le C : Répertoire de fichiers/Cisco /Program/Trace/CMI.

```
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()
```

C'est un exemple d'un appel direct de l'extension 2000. Il a été présenté au système de messagerie de Voix sur LTN 0002, ou au port 2.

- Envoyez l'appel direct : [`<CR><LF>MD0010002D<0x20>2000<0x20><CR><LF><^Y>`]

Une fois que vous validez que l'interface de Messagerie de Cisco intercepte le VoiceMailDn et génère des messages SMDI, vous pouvez travailler avec le constructeur de messagerie vocale pour s'assurer que le message est reçu. Si le système de messagerie voix ne reçoit aucun message SMDI, quoique l'interface de Messagerie de Cisco les génère, un PC avec le hyperterminal peut être utilisé pour expliquer s'ils laissent le serveur Cisco CallManager.

Format d'appel transféré

Le Cisco CallManager 3.0 prend en charge code de raison en avant d'A pour tous les appels en avant. Dans le Cisco CallManager 3.1 et plus tard, codes de raison B et N sont ajoutés pour occupé et le pas de réponse, respectivement.

Le format d'appel transféré est :

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

<code><CR></code>	Retour chariot
<code><LF></code>	Retour à la ligne
<code>MDX XX</code>	Bureau de message. Le numéro xxx est normalement 001
<code>LLLL</code>	Terminal logique nombre (0001 - 4096)
<code>T</code>	Type d'appel. A est tous les appels expédiés (pris en charge par cm 3.0), B est en avant occupé (cm 3.1), N est pour le pas de réponse de sonnerie (cm 3.1)
<code>DDD DDD D</code>	Appelé
<code><0x2 0></code>	L'espace
<code>CCC CCC C</code>	Appelant
<code><0x2 0></code>	L'espace
<code><CR></code>	Retour chariot
<code><LF></code>	Retour à la ligne

C'est un exemple d'un appel transféré de l'extension 2000 à l'extension 2001. L'appel est envoyé à la messagerie vocale parce que le téléphone de l'appelé est dans un état call forward all. L'appel est présenté au système de messagerie de Voix sur LTN 0002, ou au port 2.

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

Dépannez un appel transféré

Quand un appelant place un appel à un autre interlocuteur et est expédié à la messagerie vocale, l'attente est qu'ils reçoivent le message d'accueil de l'appelé. Pour que cela se produise, la passerelle au système de messagerie voix doit être configurée comme décrit pour [configurer le Cisco CallManager 3.0\(x\) pour l'intégration aux systèmes de messagerie voix par l'intermédiaire de SMDI](#). Assurez-vous que les [appels directs](#) fonctionnent avant que vous essayiez de dépanner des appels transférés.

Quand vous dépannez des appels transférés, vérifiez pour s'assurer que le système de messagerie voix existant prend en charge code de raison expédié. Quelques systèmes de messagerie voix tiennent compte de la programmation de divers codes de raison. Dans certains cas, où le Cisco CallManager a été déployé avant version 3.1, le système de messagerie voix ne peut avoir été programmé pour ne recevoir code de raison occupé et aucun par réponse expédié, puisque le Cisco CallManager ne les a pas pris en charge à ce moment-là.

Suivi d'appel transféré d'interface de Messagerie de Cisco

Quand vous dépannez des questions avec SMDI, examinez les fichiers de suivi d'interface de Messagerie de Cisco localisés dans le C : Répertoire de fichiers/Cisco /Program/Trace/CMI.

```
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()
```

C'est un exemple d'un appel transféré de l'extension 2000 à l'extension 2001. L'appel est envoyé à la messagerie vocale parce que le téléphone de l'appelé est dans un état call forward all. L'appel est présenté au système de messagerie de Voix sur LTN 0002, ou au port 2.

Une fois que vous validez que l'interface de Messagerie de Cisco intercepte le VoiceMailDn et génère des messages SMDI, vous pouvez travailler avec le constructeur de messagerie vocale pour s'assurer que le message est reçu. Si le système de messagerie voix ne reçoit aucun message SMDI, quoique l'interface de Messagerie de Cisco les génère, un PC avec le

hyperterminal peut être utilisé pour expliquer s'ils laissent le serveur Cisco CallManager.

Format de MWI

Le format pour des commandes de message en attente en marche et en arrêt est :

MWI en fonction :

OP : MWI	Actionnez l'indicateur de message en attente
<0x20>	L'espace
	Numéro de poste
<EOT>	Fin de transmission

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

Une demande d'activer le message en attente pour l'extension 2001.

MWI hors fonction :

RMV : MWI	Retirez l'indicateur de message en attente
<0x20>	L'espace
	Numéro de poste
<EOT>	Fin de transmission

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

Une demande d'arrêter le message en attente pour l'extension 2001.

Dépannez le MWI

Quand vous dépannez des questions de MWI avec SMDI, la première étape est de déterminer si la demande est reçue par Cisco CallManager. Les fichiers de suivi d'interface de Messagerie de Cisco localisés au C : Les fichiers /Program/Cisco/Trace/CMI indiquent si le message SMDI est envoyé par le système de messagerie voix et reçu par Cisco CallManager.

Si la demande est reçue par le Cisco CallManager, mais le MWI ne fonctionne pas correctement, vérifiez que le champ de SearchSpace de MWI dans l'interface de Messagerie de Cisco contient la partition qui appartient au téléphone dont la lampe est demandée d'être activée/désactivée. Le champ de MWISearchSpace doit contenir les noms des partitions séparés par des deux points. Ce champ distingue les majuscules et minuscules.

Suivis de MWI d'interface de Messagerie de Cisco

MWI en fonction

```
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 hors fonction

```
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()
```

Problèmes identifiés

- **Les ports FXS sur la lame 6624 et -x à la passerelle ne vont pas avec combiné raccroché en temps utile.**Le comportement par défaut de ces périphériques est d'aller avec combiné raccroché quand ils reçoivent commandent à nouveau la tonalité. Cependant, beaucoup de systèmes de messagerie voix ne déconnectent pas en fonction commandent à nouveau, mais plutôt tonalité. Vous pouvez modifier le temporisateur de reprise d'appel de sa valeur par défaut de 5000 à **1234** afin de changer le comportement de la passerelle.
- **Les messages d'erreur au sujet de la Messagerie de Cisco relient dans le visualisateur d'événements.**

```
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()
```

Dans des releases tôt de Cisco CallManager, le paramètre de bureau de message a été dur codé à 1. Dans le Cisco CallManager 3.0(7), le soutien des nombres configurables de bureau de message a été introduit. Si vous ne définissez pas un nombre de bureau de message, le Cisco CallManager utilise le bureau 1. de message.

- **L'interface de Messagerie de Cisco ne reste pas l'exécution.**Avec la release du Cisco CallManager 3.0(7), le champ de VoiceMailDn est exigé.
- **Aucun MWI avec Octel 250/350 quand Octel utilise plusieurs SMDI ne joint.**Quand les systèmes de messagerie voix d'Octel utilisent de plusieurs liens SMDI, il est nécessaire de spécifier au-dessus de quel lien la commande de MWI doit être envoyé. Dans le profil de boîte aux lettres, vous pouvez éditer l'**international**. **Champ Number de lien** à correspondre au lien SMDI qui connecte l'Octel au Cisco CallManager.

DPA 7630/7610 de Cisco

Le mail gateway de Voix des DPA 76xx de Cisco est une passerelle VoIP ce matériel existant de messagerie vocale d'enable pour connecter à la solution Cisco de téléphonie IP un réseau. La DPA 7610 de Cisco permet aux systèmes de messagerie voix d'Octel qui emploient actuellement

l'émulation de station de Digital pour connecter à Nortel un méridien 1 PBX, pour se connecter à la place à un système de CallManager IP de Cisco. La DPA 7630 de Cisco permet aux systèmes de messagerie voix d'Octel qui emploient actuellement l'émulation de station de Digital pour se connecter à un Avaya Definity PBX, pour ne se connecter à la place à un système de CallManager IP de Cisco sans aucune modification au système de messagerie voix.

Le Cisco CallManager visualise les DPA 76xx de Cisco pendant qu'une collection de 30 téléphones et de l'Avaya G3 de VIP du PBX visualise les DPA comme collection de téléphones numériques 7504D. Nortel M1 méridien visualise les DPA comme collection de 2616 positionnements de téléphone.

[Dépannez les appels à la messagerie vocale par une DPA 7630/7610 de Cisco](#)

Les passerelles des DPA 76xx de Cisco ont des conditions requises très précises de câblage. Il est essentiel de vérifier le câblage quand vous dépannez des questions avec Cisco DPA76xx.

- Vous pouvez trouver les DPA de Cisco 7630 conditions requises [en se connectant aux systèmes d'Octel et de Definity sur une DPA 7630 de Cisco](#).
- Vous pouvez trouver les les DPA de Cisco 7610 conditions requises [en se connectant à l'Octel et systèmes du méridien 1 sur une DPA 7610 de Cisco](#).

Une fois que vous êtes certain que les questions de la couche 1 soient résolues, vous pouvez étudier ces suggestions.

- **Symptôme** : Commandez à nouveau la tonalité est joué à l'appelant quand un appel est placé à la messagerie vocale.**Suggestion** : Si la DPA est configurée au delà de douze ports, le treizième appelant peut recevoir commandent à nouveau si les douze premiers ports sont en service. Le Cisco CallManager a un paramètre de service intitulé ForwardMaximumHopCount. Par défaut, ce champ est placé à une valeur de 12.Placez cette valeur au nombre de ports configurés sur les DPA.
- **Symptôme** : Les appelants obtiennent le message d'accueil principal (arborescences ouvertes) plutôt que le message d'accueil pour la boîte aux lettres de l'abonné.**Suggestion** : La DPA compte sur la valeur entrée dans le gisement de nombre de répertoire de « pilote » de Cisco CallManager pour des déploiements de plus d'une DPA. Le nombre de répertoire de « pilote » de CallManager devrait être le premier port des premières DPA. Tandis que la première DPA connaît les nombres de répertoire (dn) associés avec ses propres ports, le besoin ultérieur de DPAs ces informations d'assurer l'intégration correcte.**Note**: La mauvaise configuration la plus commune est quand un client configure un point de routage CTI ou un groupe de recherche qui en avant aux DPA. Ce n'est pas nécessaire, comme vous pouvez simplement assigner le DN approprié au premier port de DPA.

[Dépannez le MWI avec de la DPA 7630/7610 de Cisco](#)

Pour que la notification de message en attente fonctionne correctement, le Cisco CallManager et les DPA doivent être configurés pour utiliser les mêmes dn pour le MWI.

Les valeurs qui sont entrées sous le **service** > les **paramètres de service** > le **Cisco CallManager**, parce que le DN de MessageWaitingOn et le MessageWaitingOffDN doivent apparier les valeurs écrites dans les DPA **configurent** dessous > **CallManager**.

- **Symptôme** : Les mwi ne tournent pas "Marche/Arrêt". **Suggestion** : Assurez-vous que les dn "Marche/Arrêt" de MWI ne sont pas une partie d'un modèle plus générique. Par exemple, vérifiez qu'il n'y a pas un modèle d'artère de 1xxx qui indique une passerelle.
- **Symptôme** : Les mwi n'arrêtent pas sur l'Octel 250/350 plate-forme. **Suggestion** : Pour que des mwi fonctionnent correctement, la caractéristique de délai d'attente de message en attente dans le menu 6.2, intégration d'intrabande du système d'Octel doit être placée au 1 - configuration de **délai d'attente = d'accusé de réception positif**. Les 2 - La configuration de délai d'attente = de Negative Acknowledgment dirige le système d'Octel interpréter le manque d'une tonalité de confirmation comme indication d'erreur. La DPA 7630/7610 exige que le 1 - l'option de **délai d'attente = d'accusé de réception positif** soit utilisée.
- **Symptôme** : Avec des DPA 7630 de Cisco, les mwi ne tournent pas "Marche/Arrêt". **Suggestion** : L'Avaya G3 PBX se sert des codes de caractéristique pour placer le message en attente sur le PBX. Le système de messagerie voix d'Octel les utilise par conséquent également. Ce sont traditionnellement *4 et #4 pour appeler de Word de congé lancent et s'annulent, respectivement. Sur l'Octel 250/350 plate-forme, dans le menu 6.2, intégration d'intrabande, là sont deux paramètres : Ordre de composition pour lancer le MWI et ordre de composition pour désactiver le MWI. Ces valeurs devraient être identiques que ceux configurées dans les DPA **configurent** dessous > **intégration Octel/Definity**. Pour une raison ou des autres, beaucoup de systèmes d'Octel ont l'ordre de composition pour lancer le MWI et l'ordre de composition pour désactiver le MWI configuré comme *4PN et #4PN, plutôt que simplement *4N et #4N. Le P représente une pause, habituellement de 500 ms, et ce retard peut entraîner des questions avec le MWI avant le code de DPA 1.2(1).

Informations connexes

- [Assistance technique concernant la technologie vocale](#)
- [Support produit pour Voix et Communications IP](#)
- [Dépannage des problèmes de téléphonie IP Cisco](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)