

Avaya Definity G3 を使用したサマータイムの変更に関する問題

目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[問題](#)

[症状](#)

[解決策](#)

[関連情報](#)

概要

このドキュメントでは、Avaya Definity G3 での夏時間の変更に関連する問題、症状、および解決方法について説明します。この目的は、時間変更後にコールルーティングを効率的に実行することです。

Multi-Application Platform on the Definity (MAPD) カードが時間の変更を適切に処理しないと、ペリフェラルゲートウェイ (PG) およびペリフェラルインターフェイスマネージャ (PIM) がオフラインになります。そのため、Cisco Intelligent Contact Management (ICM) が Avaya Definity G3 を使用しているサイトにコールをルーティングできなくなります。

前提条件

要件

次の項目に関する知識が推奨されます。

- Cisco ICM
- Avaya Definity G3 の設定

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づくものです。

- Cisco ICM バージョン 4.6.2 以降
- Avaya Definity G3

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。こ

のドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期（デフォルト）設定の状態から起動しています。ネットワークが実稼働中である場合は、コマンドを使用する前に、コマンドによる潜在的な影響について理解しておく必要があります。

表記法

ドキュメント表記の詳細は、『[シスコ テクニカル ティップスの表記法](#)』を参照してください。

問題

Avaya Definity G3 で夏時間の変更が行われた後、以下の問題が発生することがあります。

- Definity G3 PG PIM がオフラインになる
- Avaya Definity G3 を使用しているサイトへのコール ルーティングが正常に機能しない
- Avaya Definity G3 を使用しているサイトがコールを受け入れない
- AlarmTracker でペリフェラルがオフラインとして示される

症状

問題が発生している PG で PIM プロセス ウィンドウを最大化します。以下の項目を確認してください。

1. PIM プロセス ウィンドウのタスクバーに、「a」状態の PIM が示されていること。
2. PIM プロセス ウィンドウに「Activation Timeout on ASAI Link」エラー メッセージが表示されていること。

解決策

この問題は、MAPD カードが時間の変更を正しく処理しないと発生します。Avaya Definity G3 の MAPD カードをリセットすると、問題が解決することがあります。これは通常、サイトの Avaya サポートにより、以下の 3 つの方法のいずれかでリセットできます。

- ソフトウェアから再起動する。
- カード背面のリセット ボタンを押す。
- カードをリセットする。

それでも PIM がアクティブにならない場合は、PIM ログを調べて、Call Management System (CMS) フィードがアクティブであることを確認します。アクティブでない場合は、CMS レポートを再起動してください。

それでも問題が解決しない場合は、シスコ テクニカル サポートで[ケースをオープン](#)してください。

関連情報

- [Cisco ICM PIM がオフラインであるかどうかを判断する方法 \(Cisco ICM Enterprise Edition \)](#)
- [トレース機能を強化する場合](#)

- [CMS/MAPD のトラブルシューティング](#)
- [テクニカル サポートとドキュメント – Cisco Systems](#)