



ID do Documento: 116060

Atualizado em: setembro 06, 2013

Contribuído por Michael Mendoza e por Bakthavatsal Muralidharan, engenheiros de TAC da Cisco.



[Transferência PDF](#)



[Imprimir](#)

[\[+\] Feedback](#)

## Produtos Relacionados

- [Cisco Unity Express](#)

## Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Integração do JTAPI da SUGESTÃO com vista geral CUCM](#)

[Exemplo de nível elevado do fluxo de chamadas](#)

[Habilitação e coleção dos traços](#)

[Traços do JTAPI CCN do tempo real](#)

[Logs do traço do JTAPI CCN](#)

[Recolha os arquivos de registro do traço](#)

[Detalhes indispensáveis antes que você verificar os logs](#)

[Conceitos básicos CTI](#)

[Estados da chamada comuns CTI](#)

[Que traço registra deve olhar como](#)

[CTI RP e registro da porta](#)

[Chamada básica enviada ao correio de voz](#)

[Atendimento e reorientação novos ao porto disponível](#)

[Atendimento e reorientação novos ao porto disponível](#)

[Atendimento novo à porta CTI](#)

[A porta CTI aceita o atendimento reorientado](#)

[Negociação de mídia](#)

[Desconexão de chamada](#)

[Sinalização de ligar/desligar MWI](#)

[A SUGESTÃO gira o MWI lamp sobre para a linha 3001](#)

[Discado '3' do número DTMF para suprimir da mensagem da caixa postal](#)

[A SUGESTÃO desliga o MWI lamp para a linha 3001](#)

[Logs do tempo real CCN](#)

[Configuração de chamada](#)

[Desconexão de chamada](#)

[Pesquisando defeitos Casos Práticos](#)

[Problemas de conectividade](#)

[Usuário CTI-não permitido](#)

[O serviço do gerenciador de CTI CUCM está para baixo](#)

[Mau combinação da configuração](#)

[Edição do roteamento de chamada CUCM](#)

[Lista de verificação para o Troubleshooting do registo da porta](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Cisco relacionado apoia discussões da comunidade](#)

## Introdução

Este documento fornece a informação em como pesquisar defeitos o Java Telephony Application Programming Interface do Cisco Unity Express (SUGESTÃO) (JTAPI). Adicionalmente, este documento fornece a informação e os comandos em como permitir, recolhe, e vê os traços e os logs diferentes com os exemplos dos Casos Práticos do Troubleshooting.

## Pré-requisitos

### Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Conhecimento básico de como configurar e usar o gerente das comunicações unificadas de Cisco (CUCM) através da interface administrativa da Web.
- Familiaridade básica com portas do Computer Telephony Interface (CTI) e pontos de rota (RP) em CUCM.
- Familiaridade básica com a interface de linha de comando do Cisco Unity Express.

### Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- Versão 3.x ou mais recente do Cisco Unity Express.
- Versão de gerenciador 7.x das comunicações unificadas de Cisco ou mais tarde.

O método de integração usado aplica-se somente para o Cisco Unity Express com o gerente das comunicações unificadas de Cisco; não com Cisco Unified Communications Manager Express (CUCME).

O Cisco Unity Express deve ser licenciado para CUCM, não CUCME. A SUGESTÃO pode ser

integrada com CUCM ou CUCME a qualquer hora e ser licenciada em conformidade.

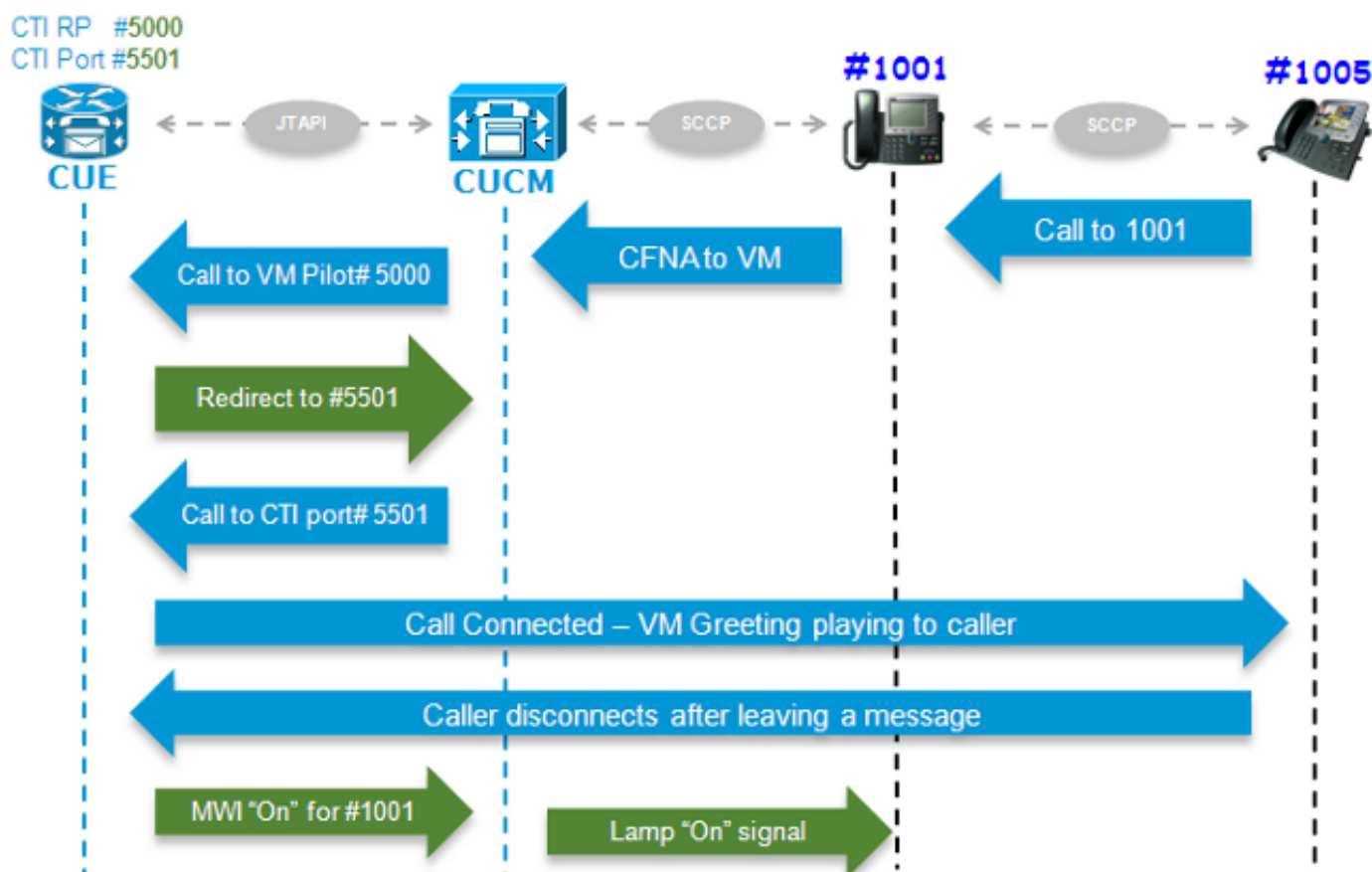
As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

## CUE a integração do JTAPI com vista geral CUCM

É possível integrar a SUGESTÃO com o CUCM com o protocolo de JTAPI para o correio de voz (VM) e a funcionalidade do Automated Attendant (AA). Esta solução é recomendada quando você quer provisionar características VM e/ou o tratamento de chamada básico AA para um ou instalações de filial múltiplas com um pequeno número de usuários é registrada a um server CUCM. Isto não exige um servidor de correio de voz desenvolvido do Cisco Unity, mas uma aplicação muito mais disponível. Ao mesmo tempo, a SUGESTÃO igualmente fornece opções de survivability para seus ramos e falha sobre ao protocolo iniciado sessão (SORVO) quando a Conectividade ao CUCM é perdida.

A SUGESTÃO pode registrar-se com o CUCM com o JTAPI e controla pontos de rota e portas CTI CTI. Isto permite que você controle e controle a SUGESTÃO como um valor-limite adicional com o CUCM, assim como facilita as configurações e as interações com outros valores-limite no conjunto.

### Exemplo de nível elevado do fluxo de chamadas



O utilizador final com número de diretório (DN) 1005 chama o usuário com DN 1001. O atendimento é enviado após alguns segundos se o atendimento não é respondido, o Call Forward No Answer (CFNA), ao número VM configurado no perfil do usuário 1001 VM. O CUCM envia então o atendimento ao piloto configurado 5000 VM, que aponta a um CTI RP com DN 5000 que é controlado pela SUGESTÃO. O aplicativo da SUGESTÃO VM é provocado, e o atendimento é reorientado com o JTAPI a uma porta CTI disponível (DN 5501) para o estabelecimento de media. Os jogos do cumprimento do áudio, e o usuário podem sair de uma mensagem ou interagir com o sistema com os tons do Dual Tone Multi-frequency (DTMF). Quando o chamador termina o atendimento, a SUGESTÃO sinaliza o CUCM para ajustar a lâmpada do indicador de espera de mensagem (MWI) para a extensão 1001 a "ON" com o JTAPI. O CUCM envia então a mensagem do protocolo skinny client control (SCCP) para girar sobre a luz no telefone, assim como mostra a indicação do envelope no indicador assim que o usuário 1001 está ciente que há uma mensagem nova VM na caixa postal.

## Habilitação e coleção dos traços

Há dois tipos de traços:

- Traços da rede de comunicações de Cisco do JTAPI do tempo real (CCN)
- Logs do traço do JTAPI CCN

### Traços do JTAPI CCN do tempo real

- Traços do JTAPI CCN do tempo real. (Permitir estes traços não exige um reload do módulo da SUGESTÃO.)
- A saída não é tão extensiva quanto os logs do traço CCN, mas não são muito informativos tampouco.

Incorpore estes comandos a fim permitir os traços:

```
no trace all
trace ccn SubsystemJtapi all
```

Incorpore este comando a fim verificar que estão permitidos:

```
CUE# show trace
MODULE ENTITY SETTING
ccn SubsystemJtapi ffffffff
```

Incorpore este comando a fim recolher a saída:

```
CUE# show trace buffer ?
containing Only display events matching a regex pattern
long Show long format
short Show short format
tail Wait for events and print them as they occur !!
```

Incorpore o **CTRL-C** para parar o tempo real que registra ao console.

### Logs do traço do JTAPI CCN

Um reload do módulo da SUGESTÃO é exigido depois que os logs do traço do JTAPI CCN são permitidos para que os logs se tornem povoados. Estes logs, **messages.log** e **atrace.log**, podem ser muito detalhados ou enigmáticos assim como muito mais informativo e detalhado. Há quatro

logs diferentes:

- **atrace.log**

Permitido à revelia nos módulos de rede (NM), mas desabilitado à revelia para os módulos advanced integration (alvos). Inscreva o **comando log trace local enable** a fim permitir.Prepara ao 10 Mb localmente ou a um servidor FTP.A fim reiniciar o log, inscreva o **comando log trace local disable** ou o **comando no log trace local enable**; inscreva então o **comando log trace local enable**. Incorpore o comando **claro do arquivo de rastreamento** a fim cancelar **atrace.log**.Os dados devem ser decodificados pelo centro de assistência técnica (TAC).

- **messages.log**

Estes são os logs que contêm mensagens do syslog, tais como a informação, o aviso, o erro, e o fatal.

- **CiscoJtapi1.log e CiscoJtapi2.log**

Registram toda a sinalização e eventos Jtapi-relacionados.Estes logs são muito mais fáceis de compreender e muito informativo.CiscoJtapi2.log começa a povoar quando CiscoJtapi1.log se torna completamente e vice-versa.

Apesar do que traços são ajustados, o sistema reverte aos níveis de rastreamento do padrão após um reload. A fim mudar estas configurações padrão de modo que sobrevivam a uma repartição, você deve inscrever o **comando log trace boot**. Está aqui o comando permiti-los:

```
CUE#(CONFIG)> log console info  !!
ccn trace jtapi deb all
ccn trace jtapi info all
ccn trace jtapi warn all
log trace boot
reload
```

Incorpore este comando a fim verificar que estão permitidos:

```
CUE# show ccn trace jtapi
Warning: 1
Informational: 1
Jtapi Debugging: 1
Jtapi Implementation: 1
CTI Debugging: 1
CTI Implementation: 1
Protocol Debugging: 1
Misc Debugging: 1
```

Estão aqui as etapas para ver os logs:

1. Inscreva o **comando show logs** a fim ver uma lista dos arquivos de registro armazenados na SUGESTÃO.
2. A extensão de arquivo do **.prev** significa que este é um backup de um arquivo de rastreamento mais velho e não do arquivo de Log ativo atual.
3. Você pode extrai-los a um servidor FTP externo.
4. Você pode igualmente ver a saída das mensagens que estão sendo registradas ao tempo real destes arquivos do monitor terminal da SUGESTÃO.

## Recolha os arquivos de registro do traço

Extraia os logs a um FTP externo com estes comandos:

```
CUE# show ccn trace jtapi
```

```
Warning: 1
Informational: 1
Jtapi Debugging: 1
Jtapi Implementation: 1
CTI Debugging: 1
CTI Implementation: 1
Protocol Debugging: 1
Misc Debugging: 1
```

Indique logs ao monitor terminal da SUGESTÃO com o <logname > o comando do nome do log da mostra. Aqui está um exemplo:

```
CUE# show log name messages.log ?
```

```
containing Only display events matching a regex pattern
paged Display in page mode
tail Wait for events and print them as they occur
<cr>
```

**atrace.log** é codificado; conseqüentemente você não pode somente indicá-lo tempo real com o comando **show log name**.

## Detalhes indispensáveis antes que você verificar os logs

Você deve obter, pelo menos, todos os detalhes esboçados nisto dos atendimentos com a edição que você está pesquisando defeitos de modo que você possa facilmente seguir e compreender os traços:

- Número chamado
- Número chamado
- Reoriente o número
- CTI RP DN e nome de dispositivo
- Número e nome de dispositivo de porta CTI
- Usuário do JTAPI
- O intervalo de tempo os atendimentos ocorreu

## Conceitos básicos CTI

**Fornecedor:** Um fornecedor de serviços CTI. O aplicativo estabelece uma sessão CTI abrindo um fornecedor.

**Usuário:** Os aplicativos são associados com um usuário.

**Dispositivo:** Um dispositivo que se registre ao CUCM.

**Linha:** Aparência DN em um dispositivo suportado CTI.

**Identidade da chamada (callLegID):** Associado com o um trecho de chamada em um atendimento.

**Chamada global (callID):** Identifica todos os trechos de chamada para um único atendimento.

## Estados da chamada comuns CTI

```
CUE# show log name messages.log ?
```

```
containing Only display events matching a regex pattern
paged Display in page mode
tail Wait for events and print them as they occur
<cr>
```

# Que traço registra deve olhar como

Antes que você possa encontrar a sinalização incorreta, você precisa primeiramente de conhecer o que esta sinalização olharia como a operação normal inferior; assim esta seção mostra que os snippet da sinalização outputs o veriam em encenações diferentes quando trabalham normalmente.

Igualmente satisfaça esteja ciente que toda a sinalização destes logs esteve resumida para mostrar somente os detalhes relevantes porque contêm muito a informação detalhada que é bastante fastidiosa e repetitiva.

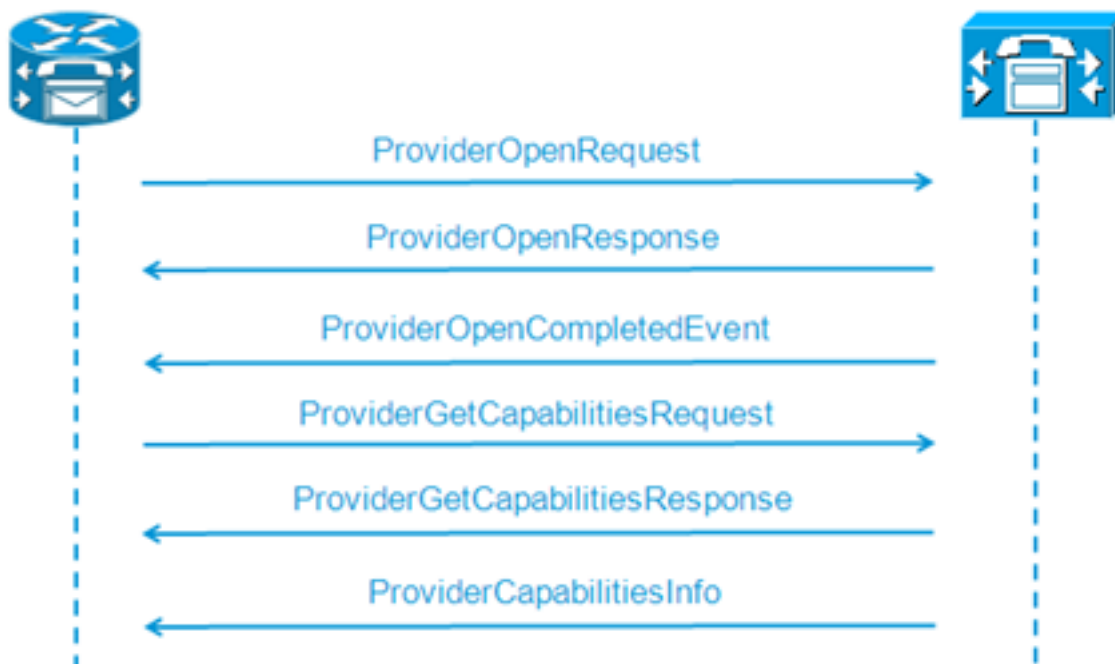
Estão aqui os detalhes das configurações usadas:

```
CUE# show log name messages.log ?
containing Only display events matching a regex pattern
paged Display in page mode
tail Wait for events and print them as they occur
<cr>
```

## CTI RP e registo da porta

(Saídas do CiscoJtapi1/logs de Cisco Jtapi2)

### 1. Abra uma conexão do fornecedor



```
21: 12:05:23.686 CST %JTAPI-CTIIMPL-7-UNK.(P1-tacjtapiuser) ProviderID =
P1-tacjtapiuser
22: 12:05:23.739 CST %JTAPI-CTIIMPL-7-UNK.(P1-tacjtapiuser) Trying to
create normal socket connection to 192.168.100.10
23: 12:05:23.747 CST %JTAPI-CTIIMPL-7-UNK.(P1-tacjtapiuser) connected
26: 12:05:24.112 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) [SS_TEL_INIT]
sending: com.cisco.cti.protocol.ProviderOpenRequest {
provider = 192.168.100.10
qbeClientVersion = Cisco JTAPI 7.0(1.1000)-1 Release
login = com.cisco.cti.protocol.UnicodeString {
unicodedisplayName = tacjtapiuser
```

```

}
applicationID = Cisco IP IVR
desiredServerHeartbeatTime = 30
pluginName = CiscoJTAPI
}
28: 12:05:24.131 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK. (P1-192.168.100.10) received
Response: com.cisco.cti.protocol.ProviderOpenResponse {
sequenceNumber = 0
result = 0
providerInfoString = 7.1.5.10000-12
clientHeartbeat = 30
serverHeartbeat = 30
pluginVersion = 7.1.5.10000-2
pluginLocation = http://192.168.100.10/plugins/
providerId = 16777236
}
35: 12:05:24.858 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK. (P1-192.168.100.10) received
Event: com.cisco.cti.protocol.ProviderOpenCompletedEvent {
eventSequence = 0
reason = 0
providerInfoString = 7.1.5.10000-12
clientHeartbeat = 30
serverHeartbeat = 30
failureDescription = null
providerId = 16777236
}

```

## 2. Pergunta para dispositivos verificáveis



```

48: 12:05:24.864 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK. (P1-192.168.100.10) [SS_TEL_INIT]
sending: com.cisco.cti.protocol.ProviderGetDeviceInfoRequest {
sequenceNumber = 2
deviceGroup = 1
}
49: 12:05:24.865 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK. (P1-192.168.100.10) received
Response: com.cisco.cti.protocol.ProviderGetDeviceInfoResponse {
sequenceNumber = 2
result = 0
}
50: 12:05:24.865 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK. (P1-192.168.100.10) [SS_TEL_INIT]
sending: com.cisco.cti.protocol.GetDeviceInfoFetchRequest {
sequenceNumber = 3
}
51: 12:05:25.011 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK. (P1-192.168.100.10) received

```



```

Response: com.cisco.cti.protocol.GetDeviceInfoFetchRequest {
sequenceNumber = 3
result = 0
info = 2@[
com.cisco.cti.protocol.DeviceInfo {
name           = cue_ctiport1
type = 72
allowsRegistration = true
deviceID = 62
devTypeName = CTI Port
},
com.cisco.cti.protocol.DeviceInfo {
name           = cue_vm_ctirp
type = 73
allowsRegistration = true
deviceID = 61
devTypeName = CTI Route Point
}]
52: 12:05:25.012 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK. (P1-192.168.100.10) [SS_TEL_INIT]
sending: com.cisco.cti.protocol.GetDeviceInfoCloseRequest {
sequenceNumber = 4
}
53: 12:05:25.013 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK. (P1-192.168.100.10)
received Response: com.cisco.cti.protocol.GetDeviceInfoCloseResponse {
sequenceNumber = 4
}
54: 12:05:25.013 CST %JTAPI-MISC-7-UNK. (P1-192.168.100.10)

```

creating controlled devices

### 3. Obtenha a linha informação da porta CTI



```

55: 12:05:25.024 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK. (P1-192.168.100.10) [SS_TEL_INIT]
sending: com.cisco.cti.protocol.DeviceGetLineInfoRequest {
sequenceNumber = 5
deviceName = cue_ctiport1
}
56: 12:05:25.026 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK. (P1-192.168.100.10)
received Response: com.cisco.cti.protocol.DeviceGetLineInfoResponse {
sequenceNumber = 5
result = 0
}
57: 12:05:25.026 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK. (P1-192.168.100.10) [SS_TEL_INIT]
sending: com.cisco.cti.protocol.GetLineInfoFetchRequest {

```

```

sequenceNumber = 6
}
58: 12:05:25.029 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10)
received Response: com.cisco.cti.protocol.GetLineInfoFetchResponse {
sequenceNumber = 6
result = 0
com.cisco.cti.protocol.LineInfo {
name = 8501
displayName =
maxNumberOfCalls = 4
lineInstance = 1
unicodeDisplayName = com.cisco.cti.protocol.UnicodeString {
}
partition = cue_pt
defaultIntercomTargetInfo = com.cisco.cti.protocol.LineIntercomSpeedDialInfo {
}]
59: 12:05:25.029 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) [SS_TEL_INIT]
sending: com.cisco.cti.protocol.GetLineInfoCloseRequest {
sequenceNumber = 7
}
60: 12:05:25.031 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10)
received Response: com.cisco.cti.protocol.GetLineInfoCloseResponse {
sequenceNumber = 7
result = 0
}
61: 12:05:25.042 CST %JTAPI-CTI-7-UNK.(P1-tacjtapiuser)
DeviceMap: adding device "cue_ctiport1"

```

#### 4. Obtenha a linha informação CTI RP 62: 12:05:25.043 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) [SS\_TEL\_INIT]

```

sending: com.cisco.cti.protocol.DeviceGetLineInfoRequest {
sequenceNumber = 8
deviceName = cue_vm_ctirp
}
63: 12:05:25.044 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10)
received Response: com.cisco.cti.protocol.DeviceGetLineInfoResponse {
sequenceNumber = 8
result = 0
}
64: 12:05:25.045 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) [SS_TEL_INIT]
sending: com.cisco.cti.protocol.GetLineInfoFetchRequest {
sequenceNumber = 9
}
65: 12:05:25.047 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10)
received Response: com.cisco.cti.protocol.GetLineInfoFetchResponse {
sequenceNumber = 9
result = 0
info = 1@[
com.cisco.cti.protocol.LineInfo {
name = 8000
displayName =
permanentLineID = 52
partition = cue_pt
defaultIntercomTargetInfo = com.cisco.cti.protocol.LineIntercomSpeedDialInfo {
unicodeLabel = com.cisco.cti.protocol.UnicodeString {
}
}
}
66: 12:05:25.048 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) [SS_TEL_INIT]
sending: com.cisco.cti.protocol.GetLineInfoCloseRequest {
sequenceNumber = 10
}
67: 12:05:25.058 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10)
received Response: com.cisco.cti.protocol.GetLineInfoCloseResponse {
sequenceNumber = 10
}

```

```

result = 0
}
68: 12:05:25.059 CST %JTAPI-CTI-7-UNK.(P1-tacjtapiuser)
DeviceMap: adding device "cue_vm_ctirp"
69: 12:05:25.059 CST %JTAPI-CTI-7-UNK.(P1-192.168.100.10)
refreshing device map: previous=0 current=2 created=2 removed=0

```

## 5. A SUGESTÃO aplica a configuração recebida

```

76: 12:05:25.064 CST %JTAPI-MISC-7-UNK.Provider 192.168.100.10
open, beginning device initialization
77: 12:05:25.071 CST %JTAPI-JTAPI-7-UNK.(P1-tacjtapiuser) [SS_TEL_INIT]
(P1-tacjtapiuser) Request: addObserver
79: 12:05:25.073 CST %JTAPI-MISC-7-UNK.ObserverThread
(com.cisco.wf.subsystems.jtapi.SubsystemJTAPI$ProviderObserver@3d823d82):created
80:12:05:25.074 CST %JTAPI-JTAPI-7-UNK.(P1-tacjtapiuser) ProvOutOfServiceEv [#0]
Cause:100 CallCtlCause:0 CiscoFeatureReason:12
82: 12:05:25.085 CST %JTAPI-MISC-7-UNK.ObserverThread
(com.cisco.wf.subsystems.jtapi.SubsystemJTAPI$ProviderObserver@3d823d82):
queuing com.cisco.jtapi.JtapiProviderEventSet
83: 12:05:25.084 CST %JTAPI-MISC-7-UNK.(P1-192.168.100.10)
ProviderRetryThread starting up
85: 12:05:25.084 CST %JTAPI-MISC-7-UNK.ObserverThread
(com.cisco.wf.subsystems.jtapi.SubsystemJTAPI$ProviderObserver@3d823d82)
starting up...
90: 12:05:25.102 CST %JTAPI-JTAPIIMPL-7-UNK.Partition Support 8000 in
partitioncue_pt
91: 12:05:25.102 CST %JTAPI-JTAPIIMPL-7-UNK.(P1-tacjtapiuser) cue_vm_ctirp:
Address: 8000 in partitioncue_pt created
92: 12:05:25.102 CST %JTAPI-JTAPIIMPL-7-UNK.Partition Internal Address Added
8000 in Partition cue_pt
93: 12:05:25.102 CST %JTAPI-JTAPIIMPL-7-UNK.Partition Support 8501 in
partitioncue_pt
94: 12:05:25.103 CST %JTAPI-JTAPIIMPL-7-UNK.(P1-tacjtapiuser) cue_ctiport1:
Address: 8501 in partitioncue_pt created
95: 12:05:25.103 CST %JTAPI-JTAPIIMPL-7-UNK.Partition Internal Address Added
8501 in Partition cue_pt
96: 12:05:25.103 CST %JTAPI-MISC-7-UNK.Provider "(P1-tacjtapiuser)" changing
state to IN_SERVICE
97: 12:05:25.103 CST %JTAPI-JTAPI-7-UNK.(P1-tacjtapiuser) [Thread-76]
(P1-tacjtapiuser) Request: getObservers
98: 12:05:25.103 CST %JTAPI-JTAPI-7-UNK.(P1-tacjtapiuser) ProvInServiceEv [#1]
Cause:100 CallCtlCause:0 CiscoFeatureReason:12
100: 12:05:25.103 CST %JTAPI-MISC-7-UNK.ObserverThread
(com.cisco.wf.subsystems.jtapi.SubsystemJTAPI$ProviderObserver@3d823d82):
queuing com.cisco.jtapi.JtapiProviderEventSet
101: 12:05:25.103 CST %JTAPI-JTAPIIMPL-7-UNK.Provider 192.168.100.10
initialized 2 devices
104: 12:05:25.104 CST %JTAPI-JTAPIIMPL-7-UNK:
[com.cisco.wf.subsystems.jtapi.SubsystemJTAPI$ProviderObserver@3d823d82]
delivering to providerChangedEvent
106: 12:05:25.523 CST %JTAPI-JTAPI-7-UNK.(P1-tacjtapiuser) [SS_TEL_INIT]
(P1-tacjtapiuser) Request: getAddress( 8501 )Partition = cue_pt
107: 12:05:25.526 CST %JTAPI-JTAPI-7-UNK.(P1-tacjtapiuser) [SS_TEL_INIT]
[cue_ctiport1]Request: addObserver
(com.cisco.wf.subsystems.jtapi.TAPIPortGroup$Port$AddressCallObserver@5d085d08)

```

## 6. Obtenha o controle dos dispositivos e de linhas CTI



```

109: 12:05:25.528 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) [SS_TEL_INIT]

```

```

sending:
com.cisco.cti.protocol.DeviceOpenRequest {
deviceName = cue_ctiport1
}
110: 12:05:25.533 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10)
received Response:
com.cisco.cti.protocol.DeviceOpenResponse {
result = 0
}
111: 12:05:25.533 CST %JTAPI-CTI-7-UNK.(P1-tacjtapiuser) DeviceMap: opening
device "cue_ctiport1"
112: 12:05:25.533 CST %JTAPI-JTAPIIMPL-7-UNK.(P1-tacjtapiuser) Terminal
"cue_ctiport1" out of service
113: 12:05:25.534 CST %JTAPI-JTAPI-7-UNK.(P1-tacjtapiuser) [cue_ctiport1]
CiscoTermOutOfServiceEv [#2] Cause:100 CallCtlCause:0 CiscoFeatureReason:12
119: 12:05:25.544 CST %JTAPI-JTAPIIMPL-7-UNK:Address [cue_ctiport1:8501:
cue_pt.(0,0)] out of service
120: 12:05:25.544 CST %JTAPI-JTAPI-7-UNK.(P1-tacjtapiuser) [8501:cue_pt]
CiscoAddrOutOfServiceEv [#3] Cause:100 CallCtlCause:0 CiscoFeatureReason:12
121: 12:05:25.546 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) [SS_TEL_INIT]
sending: com.cisco.cti.protocol.LineOpenRequest {
deviceName          = cue_ctiport1
lineName           = 8501
}
122: 12:05:25.582 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) received
Response: com.cisco.cti.protocol.LineOpenResponse {
134: 12:05:25.670 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) [SS_TEL_INIT]
sending: com.cisco.cti.protocol.LineCloseRequest {
135: 12:05:25.673 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) received
Response: com.cisco.cti.protocol.LineCloseResponse {
138: 12:05:25.674 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) [SS_TEL_INIT]
sending: com.cisco.cti.protocol.DeviceCloseRequest {
139: 12:05:25.681 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) received
Response: com.cisco.cti.protocol.DeviceCloseResponse {
141: 12:05:25.683 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) [SS_TEL_INIT]
sending: com.cisco.cti.protocol.DeviceRegisterDeviceRequest {
deviceName = cue_ctiport1
142: 12:05:25.687 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) received
Response: com.cisco.cti.protocol.DeviceRegisterDeviceResponse {
result = 0
name              = cue_ctiport1
allowsRegistration = true
}
143: 12:05:25.687 CST %JTAPI-CTI-7-UNK.(P1-tacjtapiuser) DeviceMap: opening
device "cue_ctiport1"
150: 12:05:25.688 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) [SS_TEL_INIT]
sending: com.cisco.cti.protocol.LineOpenRequest {
deviceName = cue_ctiport1
lineName = 8501
151: 12:05:25.690 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) received
Response: com.cisco.cti.protocol.LineOpenResponse {
152: 12:05:25.691 CST %JTAPI-JTAPIIMPL-7-UNK:cue_ctiport1: Lines opened
153: 12:05:25.739 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) received
Event: com.cisco.cti.protocol.DeviceRegisteredEvent {
deviceInfo = com.cisco.cti.protocol.DeviceInfo {
allowsRegistration = true
controllable = true
}
156: 12:05:25.739 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) Received
DeviceRegisteredEvent
160: 12:05:25.740 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) received
Event: com.cisco.cti.protocol.DeviceInServiceEvent {
162: 12:05:25.741 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) received
Event: com.cisco.cti.protocol.LineInServiceEvent {

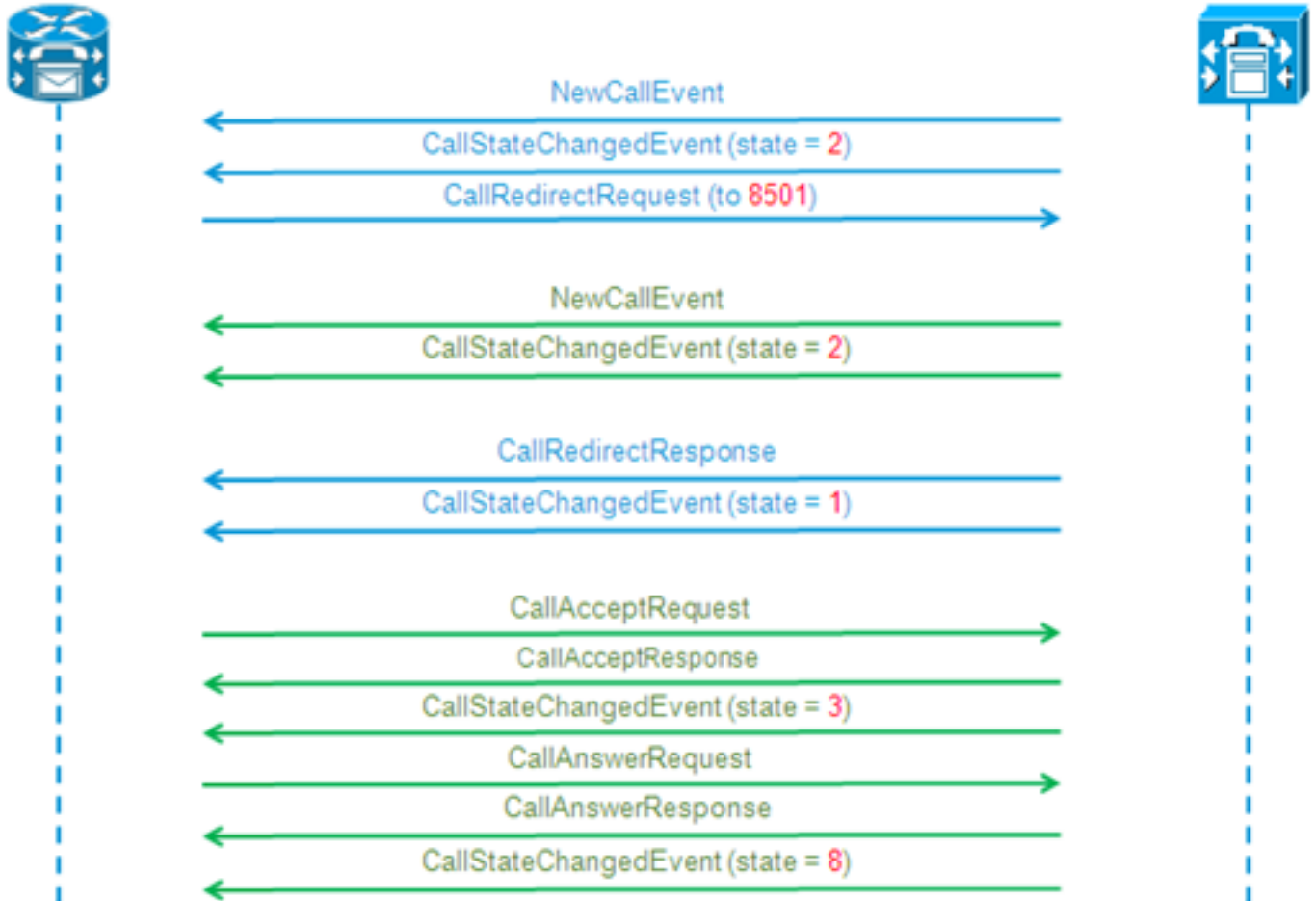
```

}

## Chamada básica enviada ao correio de voz

(Saídas do CiscoJtapi1/logs de Cisco Jtapi2)

### Atendimento e reorientação novos ao porto disponível



### Atendimento e reorientação novos ao porto disponível

```
12:46:00.396 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK. (P1-192.168.100.10) received Event:
com.cisco.cti.protocol.NewCallEvent {
deviceName                = cue_vm_ctirp
callLegID = 25626132
callID = 9040
callingParty = 3001
calledParty = 8000
callingPartyName = Ext 3001 - Phone
callingPartyDeviceName = SEP0023331C29EC
unModifiedCalledParty = 8000
unModifiedOriginalCalledParty = 8000
unModifiedLastRedirectingParty =
}
12:46:00.400 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK. (P1-192.168.100.10) received Event:
com.cisco.cti.protocol.CallStateChangedEvent {
callLegID = 25626132
state = 2
```



```

state = 1
farEndpointSpecified = true
fwdDestinationAddress =
reason = 68501
callingParty = 3001
callingPartyName = Ext 3001 - Phone
calledParty = 8000 }
12:46:00.481 %JTAPI-JTAPIIMPL-7-UNK: {(P1-tacjtapiuser) GCID=(1,9040)->ACTIVE}
Initializing to OFFERING for 8501:cue_pt Cause=CAUSE_REDIRECTED Reason= 6
12:46:00.481 %JTAPI-JTAPIIMPL-7-UNK: {(P1-tacjtapiuser) GCID=(1,9040)->ACTIVE}
Received a redirected call -- lastRedAddress is 8000
12:46:00.487 %JTAPI-CTI-7-UNK. (P1-tacjtapiuser) {Line:cue_ctiport1:8501:cue_pt.
(1,24) |Call:[GCID=(9040/1),CID=25626133]} CallStateChanged [ state=OFFERING
cause=NOERROR]
12:46:00.489 %JTAPI-CTI-7-UNK. (P1-tacjtapiuser) {Line:cue_vm_ctirp:8000:cue_pt.
(1,28) |Call:[GCID=(9040/1),CID=25626132]} CallStateChanged [ state=IDLE cause=
NOERROR destType=IN_CLUSTER destCM=1 fwdDestination=8501]

```

## A porta CTI aceita o atendimento reorientado

```

12:46:00.490 %JTAPI-JTAPI-7-UNK. (P1-tacjtapiuser) [SS_TEL_CALL_CONN_OFFERED:8501]
[[8501:cue_pt/(P1-tacjtapiuser) GCID=(1,9040)->ACTIVE]->OFFERED]Request: accept()
12:46:00.491 %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK. (P1-192.168.100.10) [SS_TEL_CALL_
CONN_OFFERED:8501] sending: com.cisco.cti.protocol.CallAcceptRequest {
callLegID = 25626133
}
12:46:00.495 %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK. (P1-192.168.100.10) received Response:
com.cisco.cti.protocol.CallAcceptResponse {
result = 0
}
12:46:00.498 %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK. (P1-192.168.100.10) received Event:
com.cisco.cti.protocol.CallStateChangedEvent {
callLegID = 25626133
state = 3
}
12:46:00.499 %JTAPI-CTI-7-UNK. (P1-tacjtapiuser) {Line:cue_ctiport1:8501:cue_pt.
(1,24) |Call:[GCID=(9040/1),CID=25626133]} CallStateChanged [ state=ACCEPTED
cause=NOERROR]
12:46:00.502 %JTAPI-JTAPIIMPL-7-UNK. (P1-tacjtapiuser) Terminal "cue_ctiport1"
in service
12:46:00.503 %JTAPI-JTAPIIMPL-7-UNK: {(P1-tacjtapiuser) GCID=(1,9040)->ACTIVE}
Handling
External STATE_RINGBACK for 3001:cue_pt
12:46:00.517 %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK. (P1-192.168.100.10)
[ENG_TASK:0x98bca5a08_voicebrowser.aef] sending:
com.cisco.cti.protocol.CallAnswerRequest {
callLegID = 25626133
}
12:46:00.522 %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK. (P1-192.168.100.10) received Response:
com.cisco.cti.protocol.CallAnswerResponse {
result = 0
}
12:46:00.530 %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK. (P1-192.168.100.10) received Event:
com.cisco.cti.protocol.CallStateChangedEvent {
callLegID = 25626133
state = 8
}

```

## Negociação de mídia



```

12:46:00.531 %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK. (P1-192.168.100.10) received Event:

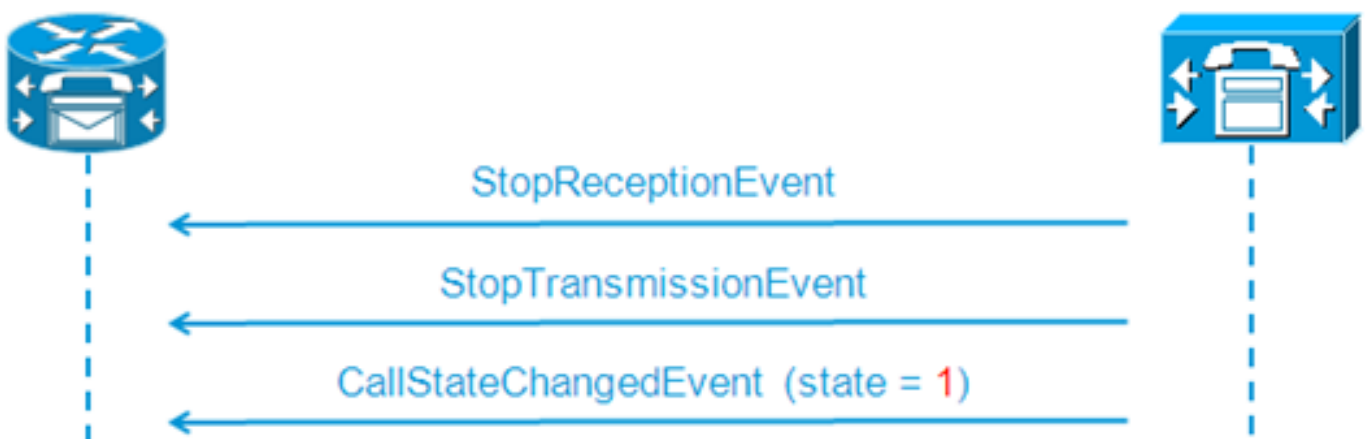
```

```

com.cisco.cti.protocol.DeviceCallOpenLogicalChannelEvent {
callLegID           = 25626133
compressionType = 4
}
12:46:00.531 %JTAPI-CTI-7-UNK.(P1-tacjtapiuser){Line:cue_ctiport1:8501:
cue_pt.(1,24)|Call:[GCID=(9040/1),CID=25626133]} CallStateChanged
[ state=CONNECTED cause=NOERROR]
12:46:00.537 %JTAPI-JTAPI-7-UNK.(P1-tacjtapiuser)[SS_TEL_OPEN_LOGICAL_CHANNEL:
8501][cue_ctiport1]
Request: setRTPParams(CiscoRTPParams192.168.105.224/16384)
12:46:00.537 %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) [SS_TEL_OPEN_
LOGICAL_CHANNEL:8501] sending:
com.cisco.cti.protocol.DeviceSetRTPForCallRequest {
callLegID           = 25626133
ipAddress = -529946432
rtpPortNumber = 16384
}
12:46:00.540 %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) received Response:
com.cisco.cti.protocol.DeviceSetRTPForCallResponse {
result = 0
}
12:46:00.591 %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) received Event:
com.cisco.cti.protocol.StartReceptionEvent {
callLegID = 25626133
ipAddr = -529946432
rtpPortNumber = 16384
compressionType = 4
}
12:46:00.596 %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) received Event:
com.cisco.cti.protocol.StartTransmissionEvent {
callLegID = 25626133
ipAddr = -1167415104
rtpPortNumber = 22668
compressionType = 4
}

```

## Desconexão de chamada



```

12:46:09.438 %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) received Event:
com.cisco.cti.protocol.StopReceptionEvent {
callLegID = 25626133
}
12:46:09.438 %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) received Event:
com.cisco.cti.protocol.StopTransmissionEvent {
callLegID = 25626133
}
12:46:09.441 %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) received Event:

```



```
com.cisco.cti.protocol.CallStateChangedEvent {
callLegID                = 25626133
state = 1
cause = 16
12:46:09.443 %JTAPI-CTI-7-UNK.(P1-tacjtapiuser) {Line:cue_ctiport1:8501:
cue_pt.(1,24) |Call:[GCID=(9040/1),CID=25626133]} CallStateChanged
[ state=IDLE cause=NORMALCALLCLEARING]
```

## Sinalização de ligar/desligar MWI

### A SUGESTÃO gira o MWI lamp sobre para a linha 3001

```
12:46:02.714 CST %JTAPI-JTAPI-7-UNK.(P1-tacjtapiuser) [Thread-88] [8501:cue_pt]
Request:
setMessageWaiting ( 3001,true )
12:46:02.714 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) [Thread-88]
sending: com.cisco.cti.protocol.LineSetMessageWaitingRequest {
sequenceNumber = 57
lineName          = 3001
lampMode = 2
}
12:46:02.718 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) received
Response: com.cisco.cti.protocol.LineSetMessageWaitingResponse {
sequenceNumber = 57
result = 0
}
```

### Discado '3' do número DTMF para suprimir da mensagem da caixa postal

```
12:55:52.145 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) received Event:
com.cisco.cti.protocol.DtmfEvent {
eventSequence = 70
callLegID = 25626160
digit          = 3
}
12:55:52.145 CST %JTAPI-CTIIMPL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) EventThread handling
event com.cisco.cti.protocol.DtmfEvent[70]
12:55:52.146 CST %JTAPI-CTI-7-UNK.(P1-192.168.100.10) {Line:cue_ctiport1:8501:cue_pt.(1,64) |Call:
[GCID=(9047/1),CID=25626160]}
DTMF [digit=3]
```

### A SUGESTÃO desliga o MWI lamp para a linha 3001

```
12:55:52.209 CST %JTAPI-JTAPI-7-UNK.(P1-tacjtapiuser) [Thread-86] [8501:cue_pt]
Request: setMessageWaiting ( 3001,false )
12:55:52.209 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) [Thread-86] sending:
com.cisco.cti.protocol.LineSetMessageWaitingRequest {
sequenceNumber = 62
lineName          = 3001
lampMode = 1
}
12:55:52.212 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) received Response:
com.cisco.cti.protocol.LineSetMessageWaitingResponse {
sequenceNumber = 62
result = 0
}
```

## Logs do tempo real CCN

*(Saídas dos logs do tempo real CCN)*

Isto é como a mesma chamada do exemplo anterior nisto aparece quando os logs do tempo real CCN são recolhidos pelo contrário.

## Configuração de chamada

```
12:46:00.425 ACCN TELS 0 assigned STANDARD-worker-8
12:46:00.425 ACCN TELS 0 Route Connection=[8000:cue_pt/(P1-tacjtapiuser) GCID=(1,9040)->ACTIVE]->OFFERED, reason=1...
12:46:00.426 ACCN TELS 0 Call.received() JTAPICallContact[id=7,type=Cisco JTAPI Call,implId=9040/1,active=true,state=CALL_RECEIVED,inbound=true...
12:46:00.429 ACCN TELS 0 Route Connection: [8000:cue_pt/(P1-tacjtapiuser) GCID=(1,9040)->ACTIVE]->OFFERED, CTI Port selected: TP[id=0,implId=8501, state=IN_USE]
12:46:00.429 ACCN TELS 0 RouteCallObserver.callChangedEvent: redirecting to 8501, css=default
12:46:00.480 ACCN TELS 0 Call.associated() JTAPICallContact[id=7,type=Cisco JTAPI Call,implId=9040/1,active=true,state=CALL_RECEIVED,
12:46:00.480 ACCN TELS 0 Route Connection: [8000:cue_pt/(P1-tacjtapiuser) GCID=(1,9040)->ACTIVE]->OFFERED has 1 current sessions active.
12:46:00.484 ACCN TELS 0 CallID: 7, MediaID: 9040/1 CallCtlConnOfferedEv received for CTI Port: 8501, lastRedirectedAddress: 8000
12:46:00.490 ACCN TELS 0 assigned STANDARD-worker-9
12:46:00.490 ACCN TELS 0 Route TR[num=8000], event=(P1-tacjtapiuser) 9040/1 CallCtlConnDisconnectedEv 8000:cue_pt [#108] Cause:100 CallCtlCause:0 CiscoCause:0 CiscoFeatureReason:6, cause=CAUSE_NORMAL[100], meta=META_CALL_REMOVING_PARTY[131]
12:46:00.499 ACCN TELS 0 CallID: 7, MediaID: 9040/1 Accepting call for CTI Route Point: 8000 on CTI Port: 8501, ciscoCause=31
12:46:00.501 ACCN TELS 0 Call.accepted() JTAPICallContact[id=7,type=Cisco JTAPI Call,implId=9040/1,active=true,state=CALL_RECEIVED...
12:46:00.501 ACCN TELS 0 CallID:7 MediaId:9040/1, TerminalConnection to Terminal: cue_ctiport1 is RINGING, [8501:cue_pt/(P1-tacjtapiuser) GCID=(1,9040)->ACTIVE]->ALERTING
12:46:00.504 ACCN TELS 0 CallID:7 MediaId:9040/1 com.cisco.jtapi. CiscoTermInServiceEvImpl received
12:46:00.504 ACCN TELS 0 TR[num=8000] Get TriggerMap[] return: {secondaryDialogGroup=0, primaryDialogGroup=0}
12:46:00.513 ACCN TELS 0 Call.attributed() JTAPICallContact[id=7,type=Cisco JTAPI Call,implId=9040/1,active=true,state=CALL_RECEIVED,...
12:46:00.513 ACCN TELS 0 CallID:7 MediaId:9040/1 Task:41000000008 associated with Task ID: 41000000008
12:46:00.533 ACCN TELS 0 CallID:7 MediaId:9040/1 Task:41000000008, TerminalConnection to Terminal:cue_ctiport1 is ACTIVE
12:46:00.534 ACCN TELS 0 Call.answered() JTAPICallContact[id=7,type=Cisco JTAPI Call,implId=9040/1,active=true,state=CALL_ANSWERED...
12:46:00.536 ACCN TELS 0 CallID:7 MediaId:9040/1 Task:41000000008 com.cisco.jtapi.CiscoMediaOpenLogicalChannelEvImpl received
12:46:00.593 ACCN TELS 0 CallID:7 MediaId:9040/1 Task:41000000008 com.cisco.jtapi.CiscoRTPInputStartedEvImpl received
12:46:00.597 ACCN TELS 0 CallID:7 MediaId:9040/1 Task:41000000008 com.cisco.jtapi.CiscoRTPOutputStartedEvImpl received
```

## Desconexão de chamada

```
12:46:09.442 ACCN TELS 0 CallID:7 MediaId:9040/1 Task:41000000008
```

```

com.cisco.jtapi.CiscoRTPInputStoppedEvImpl received
12:46:09.443 ACCN TELS 0 CallID:7 MediaId:9040/1 Task:41000000008
com.cisco.jtapi.CiscoRTPOutputStoppedEvImpl received
12:46:09.447 ACCN TELS 0 CallID:7 MediaId:9040/1 Task:41000000008
gets TermConnDroppedEv, meta code:132, cause code:100
12:46:09.447 ACCN TELS 0 CallID:7 MediaId:9040/1 Task:41000000008,
TerminalConnection to Terminal: cue_ctiport1 is DROPPED, 9040/1
12:46:09.448 ACCN TELS 0 CallID:7 MediaId:9040/1 is removed from call session
mapping in Session[id=0x60db88402,parent=null,active=true,state=SESSION_IN_USE,
time=1354733160426], result:true
12:46:09.466 ACCN TELS 0 Call.abandoned() JTAPICallContact[id=7,type=Cisco
JTAPI Call,implId=9040/1,active=false,state=CALL_DISCONNECTED,...
12:46:09.466 ACCN TELS 0 CallID:7 MediaId:9040/1 Task:41000000008, released TP
[type=Cisco CTI Port,id=0,implId=8501,active=false,state=IDLE] from 8000, and
releasing udpPort 16384
12:46:09.467 ACCN TELS 0 CallID:7 MediaId:9040/1 Task:41000000008
com.cisco.jtapi.TermObservationEndedEvImpl received

```

## Pesquisando defeitos Casos Práticos

### Problemas de conectividade

Nesta encenação, as portas e os disparadores da SUGESTÃO não se registram com o CUCM devido da falta da Conectividade entre a SUGESTÃO e o CUCM.

```

CUE# show log name CiscoJtapi1.log tail
!! or show log name CiscoJtapi2.log tail
456: 13:20:28.331 CDT %JTAPI-MISC-7-UNK.(P20-) started preloading classes
457: 13:20:28.331 CDT %JTAPI-MISC-7-UNK.(P20-) finished preloading classes
461: 13:20:28.331 CDT %JTAPI-CTI-7-UNK.(P20-) EventThread queue size
threshold is 25
462: 13:20:28.331 CDT %JTAPI-CTI-7-UNK.(P20-) Provider retry interval is set
to 30 seconds
463: 13:20:28.331 CDT %JTAPI-CTI-7-UNK.(P20-) Client desired server heartbeat
time is set to 30 seconds
464: 13:20:28.331 CDT %JTAPI-CTI-7-UNK.(P20-) CTI request timeout is is set to
30 seconds
465: 13:20:28.331 CDT %JTAPI-CTI-7-UNK.(P20-) Provider open request timeout
is set to 200 seconds
467: 13:20:28.331 CDT %JTAPI-CTI-7-UNK.(P20-) Provider Reconnect attempts is
set to 0
468: 13:20:28.331 CDT %JTAPI-CTI-7-UNK.(P20-) JAVA Socket Connect Timeout is
set to 15 seconds
469: 13:20:28.332 CDT %JTAPI-CTIIMPL-7-UNK.(P20-) Provider.info(CCMEncryption:
:encryptPassword was successful)
471: 13:20:28.334 CDT %JTAPI-JTAPIIMPL-7-UNK.ProviderImpl(): calling
jtapiProperties.getSecurityPropertyForInstance()
472: 13:20:28.334 CDT %JTAPI-JTAPIIMPL-7-UNK.(P20-tacjtapiuser ) TraceModule:
JTAPI version Cisco Jtapi version 7.0(1.1000)-1 Release
473: 13:20:28.334 CDT %JTAPI-JTAPIIMPL-7-UNK.(P20-tacjtapiuser ) Route Select
Timeout is 5000 msec
474: 13:20:28.335 CDT %JTAPI-JTAPIIMPL-7-UNK.(P20-tacjtapiuser ) Jtapi post
condition timeout is set to 15 seconds
476: 13:20:28.335 CDT %JTAPI-CTIIMPL-7-UNK.(P20-tacjtapiuser ) Opening server
"192.168.100.10" login "tacjtapiuser "
477: 13:20:28.335 CDT %JTAPI-CTIIMPL-7-UNK.(P20-tacjtapiuser ) ProviderID =
P20-tacjtapiuser 478: 13:20:28.337 CDT %JTAPI-CTIIMPL-7-UNK.(P20-tacjtapiuser )
Trying to create normal socket connection to 192.168.100.10
479: 13:20:38.338 CDT %JTAPI-JTAPI-7-UNK:[DefaultJtapiPeer]PlatformExceptionImpl

```

caught:

**Unable to create provider --**

Nota: Os segundos do timestamp vão 13:20:28 a 13:20:38; conseqüentemente, nós podemos dizer a SUGESTÃO não podíamos abrir o soquete TCP para o 10 segundos antes do reconhecimento da incapacidade criar o fornecedor.

## Edições da autenticação

Nesta encenação, as portas e os disparadores da SUGESTÃO não se registram com o CUCM porque as senhas configuradas entre a SUGESTÃO e o CUCM não combinam.

## Log CCN

```
CUE# show trace buffer tail
```

```
Press CTRL-C to exit...
```

```
140053.173 ACCN TELS 0 TAPIPortGroup Leaving getActiveCCM(), retvalnull
140123.184 ACCN TELS 0 TAPIPortGroup Enter getActiveCCM()
140123.184 ACCN TELS 0 TAPIPortGroup getActiveCCM() subsystemstate3
140123.184 ACCN TELS 0 TAPIPortGroup getActiveCCM() subsystemJTAPI is not
in service or partial service
140123.184 ACCN TELS 0 TAPIPortGroup Leaving getActiveCCM(), retvalnull
```

## atrace.log

```
14:12:18.681 ACCN TELS 0 JTAPI_PROVIDER_EVENT:JTAPI Provider state is changed:
JTAPI provider name=192.168.100.10,Event=ProvShutdownEv received
14:12:18.682 ACCN TELS 0 SS_LOGIN:JTAPI Login String: Module=JTAPI Subsystem,
JTAPI login string=192.168.100.10;login=tacjtapiuser ;passwd=****;appinfo=
Cisco IP IVR
14:12:18.682 ACCN TELS 0 PROVIDER_CLEANUP:Cleaning up JTAPI provider:
Module=JTAPI Subsystem,JTAPI provider name=192.168.100.10
14:12:18.682 ACCN TELS 0 TAPIPortGroup 1 getNumPorts() for Cisco CTI Port = 2
14:12:18.682 ACCN TELS 0 TPG[id=1,state=PARTIAL_SERVICE] removeRoute() -
TR[num=9500]
14:12:18.682 ACCN TELS 0 TPG[id=1,state=PARTIAL_SERVICE] removeRoute() -
TR[num=9000]
14:12:18.682 ACCN TELS 0 MwiAddress.clear: [addrStr=, addr=null, inService=false,
isRegistered=false]
14:12:18.682 ACCN TELS 0 MwiAddress.unregister: [addrStr=, addr=null,
inService=false, isRegistered=false]
14:12:18.682 ACCN TELS 0 TAPIPortGroup 1 getNumPorts() for Cisco CTI Port = 0
14:12:18.682 ACCN TELS 0 Number of CTI ports = 0
14:12:18.682 ACCN TELS 0 calculateSubsystemState
14:12:18.682 ACCN TELS 0 TPG[id=1,state=PARTIAL_SERVICE] Triggers: ISV = 0,
OOS = 0, PARTIAL = 0
14:12:18.682 ACCN TELS 0 TAPIPortGroup 1 getNumPorts() for Cisco CTI Port = 0
14:12:18.682 ACCN TELS 0 calculateSubsystemState -> Groups: ISV = 0, OOS = 0,
PARTIAL/OTHERS = 1
14:12:18.682 ACCN TELS 0 calculateSubsystemState -> Triggers: ENABLED = 0,
DISABLED = 2, CONFIG ERR = 0
14:12:18.682 ACCN TELS 0 calculateSubsystemState -> subsystem partial in
service, unchanged cause:
A number of route points are OOS - TR[num=9000], TR[num=9500]; A number of
CTI ports are OOS - TPG[id=1,state=PARTIAL_SERVICE].Ports[9590]
14:12:18.689 ACCN TELS 0 SS_PARTIAL_SERVICE:JTAPI subsystem in partial service:
Failure reason=A number of route points are OOS - TR[num=9000], TR[num=9500];
A number of CTI ports are OOS - TPG[id=1,state=PARTIAL_SERVICE].Ports[9590]
14:12:18.689 ACCN TELS 0 GET_NEW_PROVIDER:Attempt to get JTAPI provider
14:12:18.693 ACCN TELS 0 Calling updateJTAPIPackage: 192.168.100.10
Module=JTAPI_PROVIDER_INIT,Exception=com.cisco.jtapi.PlatformExceptionImpl:
Unable to create provider
```

-- bad login or password.

14:12:18.828 ACCN TELS 0 EXCEPTION:com.cisco.jtapi.PlatformExceptionImpl:

**Unable to create provider**

-- bad login or password.

## CiscoJtapi1.log/CiscoJtapi2.log

```
6318: 14:22:26.653 CDT %JTAPI-CTIIMPL-7-UNK.(P62-tacjtapiuser ) Trying to
create normal socket connection to 192.168.100.10
6319: 14:22:26.654 CDT %JTAPI-CTIIMPL-7-UNK.(P62-tacjtapiuser ) connected
6321: 14:22:26.654 CDT %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P62-192.168.100.10)
[SS_TEL_REINIT] sending: com.cisco.cti.protocol.ProviderOpenRequest {
provider = 192.168.100.10
qbcClientVersion = Cisco JTAPI 7.0(1.1000)-1 Release
login = com.cisco.cti.protocol.UnicodeString {
unicodedisplayName = tacjtapiuser
}
filter = com.cisco.cti.protocol.ProviderEventFilter {
deviceRegistered = true
deviceUnregistered = true
desiredServerHeartbeatTime = 30
}
6331: 14:22:26.781 CDT %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK(P62-192.168.100.10)
received Event: com.cisco.cti.protocol.ProviderOpenCompletedEvent {
eventSequence = 251
reason = -1932787616
providerInfoString = 7.1.2.21900-5
failureDescription = Directory login failed - authentication failed.
providerId = 16777255
}
6333: 14:22:26.781 CDT %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P62-192.168.100.10)
received Event: com.cisco.cti.protocol.ProviderClosedEvent {
eventSequence = 252
reason = 4
}
6338: 14:22:26.781 CDT %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P62-192.168.100.10)
Received ProviderClosedEvent
6339: 14:22:26.781 CDT %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P62-192.168.100.10)
received Event: com.cisco.cti.protocol.ProviderOutOfServiceEvent {
eventSequence = 253
PROVIDER_OUT_OF_SERVICE_EVENT = 200
}
6343: 14:22:26.782 CDT %JTAPI-JTAPI-7-UNK:[DefaultJtapiPeer]
PlatformExceptionImpl caught: Unable to create provider -- bad login or password.
6344: 14:22:26.881 CDT %JTAPI-CTIIMPL-7-UNK.(P62-192.168.100.10) ReceiveThread:
caught java.net.SocketException: The socket was closed
```

## Usuário CTI-não permitido

Nesta encenação, as portas e os disparadores da SUGESTÃO não se registram com o CUCM porque o usuário do aplicativo JTAPI não foi adicionado ao grupo **permitido CTI** da permissão do **padrão** no lado CUCM. Consequentemente, mesmo quando as credenciais do usuário autenticam em conformidade, o usuário do JTAPI, **tacjtapiuser** neste caso, não pode controlar nenhuns dispositivos com o CTI e o JTAPI.

## CiscoJtapi1.log/CiscoJtapi2.log

```
11590:14:41:08.768 CDT %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P115-192.168.100.10)
[ProviderRetryThread] sending:
com.cisco.cti.protocol.ProviderOpenRequest {
provider = 192.168.100.10
```

```

qbeClientVersion = Cisco JTAPI 7.0(1.1000)-1 Release
login = com.cisco.cti.protocol.UnicodeString {
unicodedisplayName = tacjtapiuser
}
applicationID = Cisco IP IVR
desiredServerHeartbeatTime = 30
requestTimer = 0
cmAssignedApplicationID = 0
pluginName = CiscoJTAPI
}
11593:14:41:08.770 CDT %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P115-192.168.100.10)
received Response: com.cisco.cti.protocol.ProviderOpenResponse {
sequenceNumber = 117
result = 0
providerInfoString = 7.1.2.21900-5
clientHeartbeat = 30
serverHeartbeat = 30
requestTimer = 5
pluginVersion = 7.1.2.10000-5
pluginLocation = http://192.168.100.10/plugins/
providerId = 16777220
}
11600: 14:41:08.899 CDT %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P115-192.168.100.10)
received Event: com.cisco.cti.protocol.ProviderOpenCompletedEvent {
eventSequence = 461
reason = -1932787617
sequenceNumber = 117
failureDescription = Directory login failed - User not present in Standard
CTI Users group.
providerId = 16777220
}
11608:14:41:08.900 CDT %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P115-192.168.100.10)
received Event:
com.cisco.cti.protocol.ProviderOutOfServiceEvent {
eventSequence = 463
PROVIDER_OUT_OF_SERVICE_EVENT = 200
}

```

## O serviço do gerenciador de CTI CUCM está para baixo

Nesta encenação, as portas e os disparadores da SUGESTÃO não podem registrar-se porque o serviço do gerenciador de CTI CUCM está abaixo ou em um estado anormal. Recebe um erro recusado "conexão" para a tentativa de conexão da SUGESTÃO à porta TCP 2748 do JTAPI.

```

18956: 16:25:45.516 CDT %JTAPI-CTIIMPL-7-UNK.(P200-) Provider.
info(CCMEncryption::encryptPassword was successful)
18957: 16:25:45.516 CDT %JTAPI-CTIIMPL-7-UNK.(P200-) application did
not set appinfo, creating default
18958: 16:25:45.516 CDT %JTAPI-JTAPIIMPL-7-UNK.ProviderImpl(): calling
jtapiProperties.getSecurityPropertyForInstance()
18959: 16:25:45.516 CDT %JTAPI-JTAPIIMPL-7-UNK.(P200-tacjtapiuser )
TraceModule: JTAPI version Cisco Jtapi version 7.0(1.1000)-1 Release
18960: 16:25:45.516 CDT %JTAPI-JTAPIIMPL-7-UNK.(P200-tacjtapiuser )
Route Select Timeout is 5000 msec
18961: 16:25:45.516 CDT %JTAPI-JTAPIIMPL-7-UNK.(P200-tacjtapiuser )
Jtapi post condition timeout is set
to 15 seconds
18962: 16:25:45.516 CDT %JTAPI-JTAPIIMPL-7-UNK.(P200-tacjtapiuser )
IgnoreFwdDestination
set to false
18963: 16:25:45.516 CDT %JTAPI-CTIIMPL-7-UNK.(P200-tacjtapiuser )
Opening server "192.168.100.10" login "tacjtapiuser "

```

```
18964: 16:25:45.516 CDT %JTAPI-CTIIMPL-7-UNK.(P200-tacjtapiuser )
ProviderID = P200-tacjtapiuser
18965: 16:25:45.517 CDT %JTAPI-CTIIMPL-7-UNK.(P200-tacjtapiuser )
Trying to create normal socket connection to 192.168.100.10
18966: 16:25:45.518 CDT %JTAPI-JTAPI-7-UNK:[DefaultJtapiPeer]
PlatformExceptionImpl caught:
Unable to create provider -- 192.168.100.10/192.168.100.10:2748 -
Connection refused
```

## Mau combinação da configuração

Nesta encenação, a SUGESTÃO não pode registrar o disparador do JTAPI com o número 9999 porque o CTI RP que deve combinar não é configurado, ou não foi adicionado ao? dispositivos verificáveis? para o usuário no lado CUCM. A SUGESTÃO realiza esta depois que recebe o **GetDeviceInfoFetchResponse** do CUCM e observa que não há um dispositivo no domínio de provedor, que refere todos os dispositivos verificáveis por esse usuário, que combinaria o número do disparador configurou localmente. A SUGESTÃO então não tenta enviar um **DeviceOpenRequest** para esse disparador específico e pelo contrário relata somente a exceção nos traços. A SUGESTÃO ainda tenta registrar todos os outros dispositivos que estão dentro do domínio do fornecedor enviado pelo CUCM.

```
13:27:58.864 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) received Response:
com.cisco.cti.protocol.GetDeviceInfoFetchResponse {
com.cisco.cti.protocol.DeviceInfo {
name = cue_vm_ctirp
}
}
13:27:58.960 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) [SS_TEL_INIT]
sending: com.cisco.cti.protocol.DeviceGetLineInfoRequest {
deviceName = cue_vm_ctirp
}
13:27:58.962 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) [SS_TEL_INIT]
sending: com.cisco.cti.protocol.GetLineInfoFetchRequest
13:27:58.964 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) received Response:
com.cisco.cti.protocol.GetLineInfoFetchResponse{
name = 8000
}
13:27:58.966 CST %JTAPI-CTI-7-UNK(P1-tacjtapiuser) DeviceMap: adding device
"cue_vm_ctirp"
13:27:59.427 CST %JTAPI-JTAPI-7-UNK: InvalidArgumentExceptionImpl caught:
Address 9999 is not in provider's domain.
```

Nota: Mesmo quando o disparador 9999 é configurado localmente na SUGESTÃO, não é parte do domínio de provedor recebido do CUCM, e conseqüentemente, não se registra.

## A SUGESTÃO continua a abrir a linha 8000; qual é incluído no fornecedor? domínio s

```
13:28:00.953 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) [SS_TEL_INIT]
sending: com.cisco.cti.protocol.DeviceOpenRequest {
deviceName = cue_vm_ctirp
}
13:28:00.979 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) [SS_TEL_INIT]
sending: com.cisco.cti.protocol.LineOpenRequest {
deviceName = cue_vm_ctirp
lineName = 8000
}
13:28:00.983 CST %JTAPI-JTAPIIMPL-7-UNK:cue_vm_ctirp: Lines opened
13:28:00.997 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) [SS_TEL_INIT]
sending: com.cisco.cti.protocol.DeviceRegisterDeviceRequest
deviceName = cue_vm_ctirp
13:28:01.000 CST %JTAPI-CTI-7-UNK.(P1-tacjtapiuser) DeviceMap: opening device
"cue_vm_ctirp"
```

```

13:28:01.001 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) [SS_TEL_INIT]
sending: com.cisco.cti.protocol.LineOpenRequest {
lineName = 8000
13:28:01.012 CST %JTAPI-JTAPIIMPL-7-UNK:cue_vm_ctirp: Lines opened
13:28:01.164 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) received Event:
com.cisco.cti.protocol.DeviceRegisteredEvent {
13:28:01.165 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) received Event:
com.cisco.cti.protocol.DeviceInServiceEvent {
13:28:01.166 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) received Event:
com.cisco.cti.protocol.LineInServiceEvent {
13:28:01.168 CST %JTAPI-JTAPIIMPL-7-UNK.(P1-tacjtapiuser) Terminal
"cue_vm_ctirp" in service

```

## Edição do roteamento de chamada CUCM

Nesta encenação, o usuário com DN 3001 chama a SUGESTÃO para verificar seu VM. O atendimento é apresentado ao piloto VM da SUGESTÃO (CTI RP) com DN 8000. A SUGESTÃO pede então o atendimento para obter reorientado a sua porta CTI dos media com DN 8501, mas o atendimento não obtém reorientado porque o CSS configurado para DN 3001 não tem o acesso ao PT onde o DN da porta CTI é atribuído.

```

12:56:01.392 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) received
Event: com.cisco.cti.protocol.NewCallEvent {
deviceName = cue_vm_ctirp
callLegID = 25626135
callID = 9041
callingParty = 3001
calledParty = 8000
originalCalledParty state = 2
}
12:56:01.404 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10)
[SS_TEL_ROUTE_CALL_EV] sending: com.cisco.cti.protocol.CallRedirectRequest {
callLegID = 25626135
redirectAddress = 8501
}
12:56:01.397 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) received
Event: com.cisco.cti.protocol.CallStateChangedEvent {
callLegID = 25626135
state = 2
}
12:56:01.450 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) received
Response: com.cisco.cti.protocol.FailureResponse {
result = -1932787660
description = redirect failure
}
12:56:01.450 CST %JTAPI-JTAPI-7-UNK: [[8000:cue_pt/(P1-tacjtapiuser)
GCID=(1,9041)->ACTIVE]->OFFERED]InvalidPartyExceptionImpl caught:
Request failed because of an invalid destination.
12:56:05.456 CST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK.(P1-192.168.100.10) received
Event: com.cisco.cti.protocol.CallStateChangedEvent {
callLegID = 25626135
state = 1
cause = 17
}
12:56:05.456 CST %JTAPI-CTI-7-UNK.(P1-tacjtapiuser){Line:cue_vm_ctirp:
8000:cue_pt.(1,28)|Call:[GCID=(9041/1),CID=25626135]}CallStateChanged
[ state=IDLE cause=USERBUSY]
12:56:05.457 CST %JTAPI-CTI-7-UNK:{ALL EXTERNAL ADDRESSES|Call(P1-tacjtapiuser)
GCID=(1,9041)->ACTIVE} ExternalCallStateChanged
[ state=IDLE cause=17 processEvent= reason =1 ]
12:56:05.457 CST %JTAPI-JTAPI-7-UNK.(P1-tacjtapiuser) 9041/1 ConnDisconnectedEv

```



3001:cue\_pt [#160]

**Cause:17** CallCtlCause:0 CiscoCause:17 CiscoFeatureReason:12  
12:56:05.457 CST %JTAPI-JTAPI-7-UNK. (P1-tacjtapiuser) [(P1-192.168.100.10)  
EventThread][SEP0023331C29EC] Request: getCallingTerminal()  
12:56:05.457 CST %JTAPI-JTAPI-7-UNK. (P1-tacjtapiuser) 9041/1  
CallCtlConnDisconnectedEv 3001:cue\_pt [#161] Cause:17 CallCtlCause:0  
CiscoCause:17 CiscoFeatureReason:12= 8000

## Edições da licença

Nesta encenação, a SUGESTÃO é incapaz de registrar seus portas e disparadores porque as licenças para as portas VM não foram ativadas. Nenhuma tentativa do registo é considerada nas captações devido à mesma razão.

## Sumário de atrace.log decodificado:

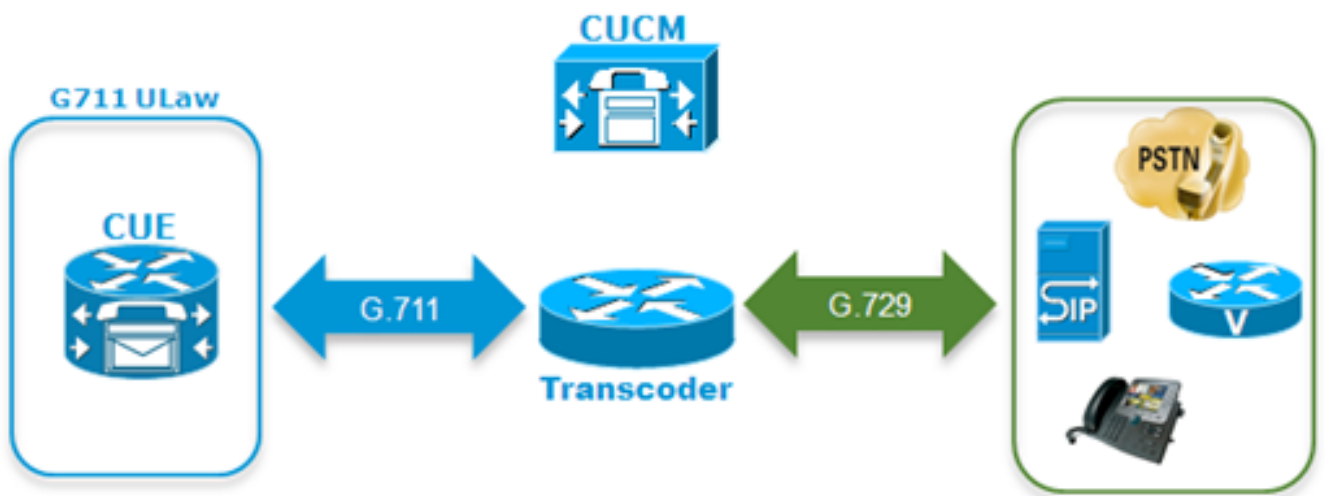
```
2551 11:45:17.178 LLMA LAPI 0 Llama: getMaxVmPortCount():
2547 11:45:17.178 LLMA LVMP 0 LlamaVmPortQuery: get(): maxCount
2551 11:45:17.178 LLMA LSDB 0 Llama: getMaxVmPortCount(): LlamaSysdbUser():
getInt(): Getting int /sw/apps/limitsManager/vmPort/query/maxCount returns 0
2551 11:45:17.178 LLMA LAPI 0 Llama: getMaxVmPortCount(): count: 0
2551 11:45:17.178 WFSP JTRG 0 WFSysdbNdJtapiTrg::getMaxSessions for trigger
for app: voicemail 0
2551 11:45:17.178 WFSP JTRG 0 WFSysdbNdJtapiTrg::commit warning session
value exceeded license max
2551 11:45:17.181 WFSP JTRG 0 com.cisco.aesop.sysdb.xactSysdbException:
Session value exceeds license limit
2551 11:45:19.654 LLMA LVMM 0 LlamaVmMbxQuery: get(): licenseStatus
2575 11:45:19.654 LLMA LSDB 0 Llama: showVoicemail(): LlamaSysdbUser():
getInt(): Getting int /sw/apps/limitsManager/vmMbx/query/licenseStatus returns 2
2575 11:45:19.657 LLMA LLMT 0 voicemail disabled, voicemail mailbox
activation count has been set to zero
3456 11:45:23.114 LLMA LAPI 0 Llama: getMaxPortCount():
2555 11:45:23.114 LLMA LPRT 0 LlamaPortQuery: get(): maxCount
3456 11:45:23.115 LLMA LSDB 0 Llama: getMaxPortCount(): LlamaSysdbUser():
getInt(): Getting int/sw/apps/limitsManager/port/query/maxCount returns 0
3456 11:45:23.115 LLMA LAPI 0 Llama: getMaxPortCount(): count: 0
3456 11:45:28.727 ACCN TELS 0 CueCiscoCall:getMajorVer() jtapi version=
7.0(1.1000)-1 majorVer=7
3456 11:45:28.785 ACCN TELS 0 JTAPI Login Str:
192.168.100.10;login=tacjtapiuser ;passwd=****;appinfo=Cisco IP IVR
3456 11:45:28.785 ACCN TELS 0 Actual Login Str:
192.168.100.10;login=tacjtapiuser ;passwd=cisco;appinfo=Cisco IP IVR
3477 11:45:31.330 ACCN TELS 0 Got JTAPI provider: Cisco Jtapi version
7.0(1.1000)-1 Release
3621 11:45:31.338 ACCN TELS 0 JTAPI_PROVIDER_EVENT:JTAPI Provider
state is changed: JTAPI provider name=192.168.100.10,Event=
ProvOutOfServiceEv received
3621 11:45:31.352 ACCN TELS 0 JTAPI_PROVIDER_EVENT:JTAPI Provider state
is changed: JTAPI provider name=192.168.100.10,Event=ProvInServiceEv received
3621 11:45:31.353 ACCN ATJT 0 checkConnectivity:
urlString:http://192.168.100.10/CCMPluginsServer/CiscoJTAPIClient.exe
3477 11:45:34.130 ACCN TELS 0 SS_OUT_OF_SERVICE:JTAPI subsystem in
out of service: Failure reason=A number of route points are OOS; A number of
CTI ports are OOS - all ports in TPG
3751 11:45:48.558 ACCN TELS 0 TAPIPortGroup: getActiveCCM() subsystemJTAPI
is not in service or partial service
```

## Melhores práticas

A SUGESTÃO apoia somente o codec G711ulaw; consequentemente em quase cada desenvolvimento um transcodificador é exigido para que a SUGESTÃO comunique-se com os outros dispositivos ou os troncos que usam codecs diferentes (inclui G711Alaw). O mesmo aplica-

se para o DTMF que colabora com dispositivos que apoiam somente a em-faixa DTMF onde um recurso do Media Termination Point (MTP) é exigido igualmente. Devido a estas limitações, Cisco recomenda a:

- Crie um pool de dispositivos isolado para o uso somente da SUGESTÃO? s CTI RP e portas CTI. Caso mais de uma SUGESTÃO for integrada com CUCM, a seguir crie um pool de dispositivos pela SUGESTÃO.
- Crie uma região separada somente para o RP e as portas da SUGESTÃO e aplique-a àquela pool de dispositivos isolado.
- Assegure-se de que a região esteja configurada para permitir somente o G711 com todas regiões restantes.
- Assegure-se de que uma lista do grupo dos recursos de mídia (MRGL) com os recursos transcoding disponíveis esteja aplicada ao pool de dispositivos do CTI RP e portas CTI da SUGESTÃO de modo que estas tenham o acesso a uns recursos do transcoder, quando necessário.



- Se o usuário é incapaz de navegar através dos menus da Voz com tons DTMF, a seguir é possível que uns recursos de MTP devem ser adicionados ao MRGL dos dispositivos da SUGESTÃO.

### Crie um perfil separado VM para a SUGESTÃO no CUCM

A fim evitar algumas edições recentes observadas com o gerenciador de CTI CUCM, recomenda-se associar todos os telefones ao usuário do JTAPI da SUGESTÃO no lado CUCM, em vez somente do CTI RP e portas.

Se a funcionalidade do Survivable Remote Site Telephony (SRST) é desejada:

- Assegure-se de que o disparador correspondente do SORVO esteja configurado para cada disparador do JTAPI na SUGESTÃO.
- Assegure-se do dial peers estiver adicionado ao roteador de filial a fim permitir que os atendimentos estejam distribuídos ao módulo da SUGESTÃO através do SORVO quando no modo de SRST.
- Configurar a máscara do número externo de cada um dos pontos de rota CTI, assim como a máscara para o campo CFU (não registado dianteiro do atendimento) no CUCM para assegurar o CUCM distribui os atendimentos destinado para o módulo de escritório filial através do gateway local da rede telefônica pública comutada (PSTN) quando a Conectividade entre o CUCM e a SUGESTÃO esteve perdida ou se o roteamento alternado

automatizado (AAR) está invocado. As Regras de tradução adicionais puderam ser exigidas para que o roteador de filial possa distribuir também chamadas recebidas do PSTN ao módulo da SUGESTÃO.

- Se transferência direta à aproximação da configuração VM esta presente no lado CUCM, e o usuário quiser manter esta funcionalidade quando em CME-SRST, a seguir você deve usar o manequim-DN velho com call forward all (CFA) a aproximação da configuração que foi usada para o CME antes que a chave macia de **TransferToVM** se tornasse disponível. Consulte [para transferir um chamador diretamente em uma caixa de correio expressa da unidade](#) para mais informação. Está aqui um exemplo de como este pode olhar. Mantenha por favor na mente que isto pode somente ser feito se **CME-SRST** é usado e não recuo do gerenciador de chamada de **SRSTwith do legado**. Supõe que os DN estão no 200-299 da escala. O atendimento entra para x201. Configurar um **ephone-dn** com este comando: 2551 11:45:17.178

```
LLMA LAPI 0 Llama: getMaxVmPortCount():
2547 11:45:17.178 LLMA LVMP 0 LlamaVmPortQuery: get(): maxCount
2551 11:45:17.178 LLMA LSDB 0 Llama: getMaxVmPortCount(): LlamaSysdbUser():
getInt(): Getting int /sw/apps/limitsManager/vmPort/query/maxCount returns 0
2551 11:45:17.178 LLMA LAPI 0 Llama: getMaxVmPortCount(): count: 0
2551 11:45:17.178 WFSP JTRG 0 WFSysdbNdJtapiTrg::getMaxSessions for trigger
for app: voicemail 0
2551 11:45:17.178 WFSP JTRG 0 WFSysdbNdJtapiTrg::commit warning session
value exceeded license max
2551 11:45:17.181 WFSP JTRG 0 com.cisco.aesop.sysdb.xactSysdbException:
Session value exceeds license limit
2551 11:45:19.654 LLMA LVMM 0 LlamaVmMbxQuery: get(): licenseStatus
2575 11:45:19.654 LLMA LSDB 0 Llama: showVoicemail(): LlamaSysdbUser():
getInt(): Getting int /sw/apps/limitsManager/vmMbx/query/licenseStatus returns 2
2575 11:45:19.657 LLMA LLMT 0 voicemail disabled, voicemail mailbox
activation count has been set to zero
3456 11:45:23.114 LLMA LAPI 0 Llama: getMaxPortCount():
2555 11:45:23.114 LLMA LPRT 0 LlamaPortQuery: get(): maxCount
3456 11:45:23.115 LLMA LSDB 0 Llama: getMaxPortCount(): LlamaSysdbUser():
getInt(): Getting int/sw/apps/limitsManager/port/query/maxCount returns 0
3456 11:45:23.115 LLMA LAPI 0 Llama: getMaxPortCount(): count: 0
3456 11:45:28.727 ACCN TELS 0 CueCiscoCall:getMajorVer() jtapi version=
7.0(1.1000)-1 majorVer=7
3456 11:45:28.785 ACCN TELS 0 JTAPI Login Str:
192.168.100.10;login=tacjtapiuser ;passwd=****;appinfo=Cisco IP IVR
3456 11:45:28.785 ACCN TELS 0 Actual Login Str:
192.168.100.10;login=tacjtapiuser ;passwd=cisco;appinfo=Cisco IP IVR
3477 11:45:31.330 ACCN TELS 0 Got JTAPI provider: Cisco Jtapi version
7.0(1.1000)-1 Release
3621 11:45:31.338 ACCN TELS 0 JTAPI_PROVIDER_EVENT:JTAPI Provider
state is changed: JTAPI provider name=192.168.100.10,Event=
ProvOutOfServiceEv received
3621 11:45:31.352 ACCN TELS 0 JTAPI_PROVIDER_EVENT:JTAPI Provider state
is changed: JTAPI provider name=192.168.100.10,Event=ProvInServiceEv received
3621 11:45:31.353 ACCN ATJT 0 checkConnectivity:
urlString:http://192.168.100.10/CCMPluginsServer/CiscoJTAPIClient.exe
3477 11:45:34.130 ACCN TELS 0 SS_OUT_OF_SERVICE:JTAPI subsystem in
out of service: Failure reason=A number of route points are OOS; A number of
CTI ports are OOS - all ports in TPG
3751 11:45:48.558 ACCN TELS 0 TAPIPortGroup: getActiveCCM() subsystemJTAPI
```

**is not in service or partial service**No dial-peer que aponta PARA CUE: Use uma regra e um perfil da tradução de saída para descascar para fora o asterisco prefixado (o “\*”) e para substituir o **Dialed Number Information Service da reorientação (RDNIS)** de volta ao número de dígito do original 3, por exemplo, 201, ou com o número E.164 completo caso que o **phonenumber** foi configurado com o completo FEZ dentro da SUGESTÃO. Assegure-se de que o cabeçalho de desvio do CONVITE que é enviado à SUGESTÃO combina o

phonenumber configurado para o usuário no lado da SUGESTÃO.

## Lista de verificação para o Troubleshooting do registo da porta

1. **Verifique a configuração no lado CUCM:** O gerenciador de CTI, o CallManager, e os serviços de Web administrativos XML (AXL) são permitidos e enfiados? As portas CTI e os pontos de rota foram configurados e atribuíram um DN exclusivo? O usuário CTI do JTAPI é permitido, e tem o acesso AXL API? O usuário do JTAPI tem o controle de todos os pontos de rota e de portas CTI? Às vezes é uma boa ideia reiniciar o serviço do gerenciador de CTI em todos os server depois que a configuração é adicionada. Contudo, este poderia ser impacto do serviço e seu aconselhável para programar e assim por diante uma janela de manutenção, porque este afeta todos os outros dispositivos que usam o CTI e o JTAPI com o CUCM, tal como o centro de contato unificado expresso (UCCX), o assistente do gerenciador de IP (IPMA), o console de atendimento, a 3ª parte AA ou os aplicativos ACD.
2. **Verifique a configuração no lado da SUGESTÃO:** O atendimento-agente é definido como CUCM? As licenças da porta foram permitidas? As licenças de avaliação são aceitáveis para a configuração inicial. Pode você sibilar o CUCM? As credenciais do usuário do JTAPI foram adicionadas corretamente, e os atendimento-agentes foram definidos? O módulo foi recarregado de modo que as alterações de configuração fossem aplicadas? Se o CTI RP e porta não é importado do CUCM automaticamente, a seguir tente adicionar manualmente a porta DN sob o **jtapi do subsistema do ccn**, assim como os disparadores do **jtapi** para cada CTI-RP e recarregar o módulo.

Se todos estes artigos são confirmados, a seguir sua próxima etapa é obter traços do JTAPI na SUGESTÃO e traços CUCM CTI a fim isolar possivelmente mais a edição.

## Informações Relacionadas

- [Estabelecer e dados do traço do recolhimento na SUGESTÃO](#)
- [Pesquisando defeitos recursos de sistema do Cisco Unity Express](#)
- [CallManager para o exemplo de configuração do Cisco Unity Express](#)
- [Configuração do perfil de correio de voz CUCM](#)
- [Modelos de distribuição do Cisco Unity Express](#)
- [Melhores prática para o Cisco Unity Express de distribuição](#)
- [CUCM que Transcoding](#)
- [CUCM MTP](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)

Era este documento útil? [Sim](#) [nenhum](#)

Obrigado para seu feedback.

[Abra um caso de suporte](#) (exige um [contrato de serviço Cisco](#).)

# Cisco relacionado apoia discussões da comunidade

[Cisco apoia a comunidade](#) é um fórum para que você faça e responda a perguntas, sugestões da parte, e colabora com seus pares.

Refira [convenções dos dicas técnicas da Cisco](#) para obter informações sobre das convenções usadas neste documento.

Atualizado em: setembro 06, 2013

ID do Documento: 116060