

Edições da mudança do horário de verão com Definity G3 de Avaya

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Problema](#)

[Sintoma](#)

[Solução](#)

[Informações Relacionadas](#)

Introdução

Este documento descreve problemas, sintomas, e uma resolução possível que se relacione à alteração de tempo do horário de verão no Definity G3 de Avaya. A finalidade é para que o roteamento de chamada seja executado eficientemente após a alteração de tempo.

Se a plataforma de vários aplicativos no cartão de Definity (MAPD) não segura a alteração de tempo corretamente, Peripheral Gateway (PG) e o Peripheral Interface Manager (PIM) vão off line. Devido a isto, Cisco Intelligent Contact Management (ICM) não distribui atendimentos a um local com um Definity G3 de Avaya.

Pré-requisitos

Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- ICM Cisco
- Configuração do Definity G3 de Avaya

Componentes Utilizados

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

- Versão do ICM 4.6.2 de Cisco e mais atrasado
- Definity G3 de Avaya

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 sua rede está viva, certifique-se de que você compreende o impacto potencial do comando any antes que você o use.

Convenções

Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco](#) para obter mais informações sobre convenções de documentos.

Problema

Estes são problemas possíveis depois que a mudança do horário de verão no Definity G3 de Avaya:

- O PG PIM do Definity G3 vai off line
- O roteamento de chamada não trabalha corretamente aos locais que têm um Definity G3 de Avaya
- Os locais que têm o Definity G3 de Avaya não tomam nenhuns atendimentos
- O AlarmTracker mostra que um peripheral é autônomo

Sintoma

Maximize o indicador do processo PIM no PG que experimenta o problema. Observe estes artigos:

1. A barra de tarefas do indicador do processo PIM mostra o PIM no estado " a ".
2. **O intervalo de ativação do** Mensagem de Erro no **link do asai** aparece no indicador do processo PIM.

Solução

Este problema ocorre se o cartão MAPD não segura a alteração de tempo corretamente. Este problema pode ser fixo se você restaura o cartão MAPD no Definity G3 de Avaya. O mais frequentemente isto pode ser realizado em uma de três maneiras pelo suporte avaya no local.

- Reinício através do software.
- Pressione o botão reset na parte de trás do cartão.
- Restaure o cartão.

Se o PIM não é ainda ativo, inspecione os logs PIM para ver se a alimentação do Call Management System (CMS) é ativa. Se não estiver ativo, reinicie os relatórios do CMS.

Se o problema continua, [abra um caso](#) com Suporte técnico de Cisco.

Informações Relacionadas

- [Como determinar se Cisco ICM PIM é \[Cisco ICM Enterprise Edition\] autônomo](#)
- [Aumento do rastreamento](#)

- [Solução de problemas CMS/MAPD](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)