

Pesquisa defeitos a integração do legado de correio de voz com CallManager da Cisco

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Integração de SMDI com CallManager da Cisco](#)

[Formato da chamada direta](#)

[Pesquisa defeitos uma chamada direta](#)

[Traço da chamada direta do CMI](#)

[Formato da chamada encaminhada](#)

[Pesquisa defeitos uma chamada encaminhada](#)

[Traço da chamada encaminhada do Cisco Messaging Interface](#)

[Formato MWI](#)

[Pesquisa defeitos o MWI](#)

[Traços MWI do Cisco Messaging Interface](#)

[Problemas conhecidos](#)

[Cisco DPA 7630/7610](#)

[Pesquisa defeitos atendimentos ao correio de voz através de Cisco DPA 7630/7610](#)

[Pesquisa defeitos o MWI com Cisco DPA 7630/7610](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introdução](#)

Este documento pesquisa defeitos a integração dos sistemas de transferência de mensagens do legado de voz com CallManager da Cisco que utilizam o Simplified Message Desk Interface (SMDI) e o adaptador do PBX digital (DPA) 7630/7610.

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

Os leitores deste documento devem estar cientes destes tópicos:

- Cisco CallManager 3.x ou 4.x
- Edição 2 do 283-core de Telcordia GR (SMDI)
- Correio de voz octel, se aplicável (DPA -7630/7610)

Componentes Utilizados

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

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

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.

Convenções

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

Integração de SMDI com CallManager da Cisco

O Cisco Messaging Interface é um serviço dentro do CallManager da Cisco que permita que as Plataformas do legado de correio de voz conectem ao CallManager da Cisco com o uso do SMDI. O Cisco Messaging Interface fornece a informação a um sistema de correio de voz legado sobre a parte chamada e chamadora, a razão pela qual o atendimento é apresentado, e que movem o sistema de correio de voz devem esperar chamar. Isto permite que o sistema de correio de voz responda ao atendimento corretamente.

Há dois tipos de chamada com SMDI:

- Chamada direta
- Chamada encaminhada

Formato da chamada direta

O formato da chamada direta SMDI é:

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

<CR>	Tecla semelhante a tecla ENTER
<LF>	Alimentação de linha
MDXXX	Área de mensagem. Este é um campo de dígito 3, geralmente 001
LLLL	Logical Terminal Number (0001? 4096)
T	Código de motivo - D iguala a chamada direta
<0x20>	Espaço
YYYY	Número do chamador
<0x20>	Espaço
<CR>	Tecla semelhante a tecla ENTER
<LF>	Alimentação de linha

<^Y>	Fim de media
------	--------------

Este é um exemplo de uma chamada direta da extensão 2000. Foi apresentado ao sistema de mensagens de voz em LTN 0002, ou à porta 2.

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

[Pesquise defeitos uma chamada direta](#)

Quando um chamador coloca uma chamada direta, o chamador espera ser alertado incorporar sua senha. Para que isso ocorra, o gateway, a lista da rota e o grupo de rotas ao sistema de correio de voz devem ser configurados como [configurar o CallManager da Cisco 3.0\(x\) para a integração aos sistemas de correio de voz através do SMDI](#) descrevem. A maioria de motivo comum para que uma chamada direta falhe é um misconfiguration entre a área de mensagem ou o Logical Terminal Number (LTN). O Cisco Messaging Interface usa a área de mensagem de 001 à revelia. Se você foi dado uma outra área de mensagem por um vendedor do central telefônica privada (PBX) ou por uma sede (cia.), você deve especificar aquele na configuração do Cisco Messaging Interface.

MessageDeskNumber*	1	1
MwiSearchSpace		

Se o MessageDeskNumber está correto, verifique que o LTN está correto. No lado do CallManager da Cisco, o LTN iguala às portas que você configurou no grupo de rotas. A primeira porta é LTN 1, a segunda porta é LTN 2, e assim por diante. Eis porque é essencial configurar a porta e as gota-penas da ordem como [configurar o CallManager da Cisco 3.0\(x\) para a integração aos sistemas de correio de voz através do SMDI](#) descrevem. Se todas as portas são escolhidas, o LTN gerado pelo Cisco Messaging Interface é LTN 1. Isto conduz à integração falhada. No lado do correio de voz, é essencial assegurar-se de que a expedição de cabogramas esteja correta entre o gateway e as portas de correio de voz. Desde que o mensagem smdi indica que porta (LTN) o atendimento está sendo apresentado ao sistema de correio de voz sobre, todas as edições do Layer 1 têm que ser resolved.

Um segundo motivo comum pela qual uma chamada direta ao correio de voz falha é um misconfiguration do campo de VoiceMailPartition no Cisco Messaging Interface.

VoiceMailDn	3500
VoiceMailPartition	voicemail

O campo de VoiceMailPartition precisa de conter o nome da separação que é atribuída à rota padrão esses pontos à lista da rota para o correio de voz. Se esta informação está incorreta, a intercepção para o VoiceMailDN não está provocada e nenhum mensagem smdi é gerado. Conseqüentemente, o sistema de correio de voz não tem a informação apropriada para processar o atendimento como desejado, e respostas com um cumprimento genérico.

Verifique que o link SMDI está **ACIMA** no lado do correio de voz, se seu sistema de correio de voz

confia neste. O CallManager da Cisco é executado em um padrão PC, que significa que tem nove pinos que são prendidos realmente à porta serial. Contudo, o Cisco Messaging Interface usa somente três das linhas RS-232: TD, RD, e GND. Há duas linhas de controle de partida: RTS e DTR. Estes ambos estão afirmados quando a porta está aberta, mas o Cisco Messaging Interface não se importa se as linhas estão ignoradas ou não. Há quatro novas linhas de controle: DCD, CTS, DSR, e RI. Todas estas linhas são ignoradas igualmente.

Traço da chamada direta do CMI

Para pesquisar defeitos emite com SMDI, examinam os arquivos de rastreamento do Cisco Messaging Interface situados no C: Diretório dos arquivos/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()
```

Este é um exemplo de uma chamada direta da extensão 2000. Foi apresentado ao sistema de mensagens de voz em LTN 0002, ou à porta 2.

- Envie a chamada direta: [`<CR><LF>MD0010002D<0x20>2000<0x20><CR><LF><^Y>`]

Uma vez que você valida que o Cisco Messaging Interface intercepta o VoiceMailDN e gerencie mensagens smdi, você pode trabalhar com o vendedor do correio de voz para assegurar-se de que a mensagem esteja recebida. Se o sistema de correio de voz não recebe nenhumas mensagens smdi, mesmo que o Cisco Messaging Interface o gerencia, um PC com hyper terminal pode ser usado para demonstrar se saem do servidor do CallManager da Cisco.

Formato da chamada encaminhada

O 3.0 do CallManager da Cisco apoia o código de motivo dianteiro de A para todos os atendimentos para a frente. No CallManager da Cisco 3.1 e mais atrasado, os códigos de motivo B e N são adicionados para ocupado e a sem resposta, respectivamente.

O formato da chamada encaminhada é:

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

<code><CR></code>	Tecla semelhante a tecla ENTER
<code><LF></code>	Alimentação de linha
<code>MDX XX</code>	Área de mensagem. O número xxx é normalmente 001
<code>LLLL</code>	Logical Terminal Number (0001 - 4096)
<code>T</code>	Tipo de chamada. A é todos os atendimentos enviados (apoiado pelo 3.0 CM), B é dianteiro ocupado (CM 3.1), N é para o Ring No Answer (CM 3.1)
<code>DDD DDD D</code>	Número chamado

<0x20 >	Espaço
CCC CCC C	Chamada originada
<0x20 >	Espaço
<CR>	Tecla semelhante a tecla ENTER
<LF>	Alimentação de linha
	Fim de media

Este é um exemplo de uma chamada encaminhada da extensão 2000 à extensão 2001. O atendimento é enviado ao correio de voz porque o telefone do número chamado está em um estado do call forward all. O atendimento é apresentado ao sistema de mensagens de voz em LTN 0002, ou à porta 2.

• [**<CR><LF>MD0010002A2001<0X20> 2000<0x20><CR><LF><^Y>**]

[Pesquise defeitos uma chamada encaminhada](#)

Quando um chamador coloca um atendimento a um outro partido e é enviado ao correio de voz, a expectativa é que recebem o cumprimento do número chamado. Para que isso ocorra, o gateway ao sistema de correio de voz deve ser configurado como descrito em [configurar o CallManager da Cisco 3.0\(x\) para a integração aos sistemas de correio de voz através do SMDI](#). Assegure-se de que as [chamadas direta](#) trabalhem antes que você tente pesquisar defeitos chamadas encaminhadas.

Quando você pesquisa defeitos chamadas encaminhadas, verifique para assegurar-se de que o sistema de correio de voz legado apoie o código de motivo enviado. Alguns sistemas de correio de voz permitem a programação dos vários códigos de motivo. Em alguns casos, onde o CallManager da Cisco foi distribuído antes da versão 3.1, o sistema de correio de voz não pode ter sido programado para aceitar o código de motivo ocupado e sem resposta enviado, desde que o CallManager da Cisco não os apoiou naquele tempo.

[Traço da chamada encaminhada do Cisco Messaging Interface](#)

Quando você pesquisa defeitos edições com SMDI, examine os arquivos de rastreamento do Cisco Messaging Interface situados no C: Diretório dos arquivos/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()
```

Este é um exemplo de uma chamada encaminhada da extensão 2000 à extensão 2001. O atendimento é enviado ao correio de voz porque o telefone do número chamado está em um estado do call forward all. O atendimento é apresentado ao sistema de mensagens de voz em LTN 0002, ou à porta 2.

Uma vez que você valida que o Cisco Messaging Interface intercepta o VoiceMailDN e gerencie mensagens smdi, você pode trabalhar com o vendedor do correio de voz para assegurar-se de que a mensagem esteja recebida. Se o sistema de correio de voz não recebe nenhuma mensagens smdi, mesmo que o Cisco Messaging Interface o gerencia, um PC com HyperTerminal pode ser usado para demonstrar se estão saindo do servidor do CallManager da Cisco.

[Formato MWI](#)

O formato para a mensagem que espera e fora de comandos é:

MWI sobre:

OP: MWI	Opere o indicador de espera de mensagem
<0x20>	Espaço
XXXX	Número de extensão
<EOT>	Encerramento de transmissão

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

Um pedido girar sobre o mensagem aguardando extensão 2001.

MWI fora:

RMV: MWI	Remova o indicador de espera de mensagem
<0x20>	Espaço
XXXX	Número de extensão
<EOT>	Encerramento de transmissão

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

Um pedido desligar o mensagem aguardando extensão 2001.

[Pesquise defeitos o MWI](#)

Quando você pesquisa defeitos edições MWI com SMDI, a primeira etapa é determina mesmo se o pedido está recebido pelo CallManager da Cisco. Os arquivos de rastreamento do Cisco Messaging Interface situados no C: Os arquivos /Program/Cisco/Trace/CMI revelam mesmo se o mensagem smdi está enviado pelo sistema de correio de voz e recebido pelo CallManager da Cisco.

Se o pedido está recebido pelo CallManager da Cisco, mas o MWI não trabalha corretamente, verifique que o campo MWI SearchSpace no Cisco Messaging Interface contém a separação que pertence ao telefone cuja a lâmpada está sendo pedida para ser girada de ligar/desligar. O campo de MWISearchSpace precisa de conter os nomes das separações separadas por uns dois pontos. Este campo é diferenciando maiúsculas e minúsculas.



[O MWI segue do Cisco Messaging Interface](#)

[MWI ligado](#)

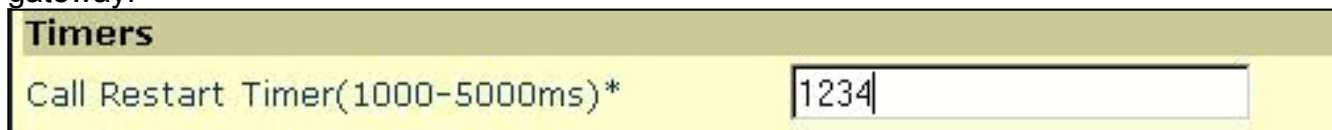
```
18:33:47.846 Cisco Messaging Interface| CMISerialWorker::SerialThread()  
Saw EOT, inbound message: [OP:MWI<0x20>2001!<EOT>]  
18:33:47.846 Cisco Messaging Interface|-->CMISsapiClient::OnLampOn()  
18:33:47.846 Cisco Messaging Interface| CMISsapiClient::OnLampOn()  
Lamp On - 2001  
18:33:47.846 Cisco Messaging Interface| CMISsapiClient::OnLampOn()  
Processed number = 2001  
18:33:47.906 Cisco Messaging Interface|<--CMISsapiClient::OnLampOn()
```

[MWI desligado](#)

```
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()
```

[Problemas conhecidos](#)

- **As portas FXS na lâmina 6624 e -x no gateway não vão em-gancho em tempo oportuno.** O comportamento padrão destes dispositivos é ir em-gancho quando recebem a reordenar tom. Contudo, muitos sistemas de correio de voz não desligam sobre requisitam novamente, mas um pouco tom de discagem. Você pode alterar o temporizador de reinício de chamada de seu valor padrão de 5000 a **1234** a fim mudar o comportamento do gateway.



- **Mensagens de Erro sobre o Cisco Messaging Interface no visualizador de eventos.**

```
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()

Em liberações adiantadas do CallManager da Cisco, o parâmetro da área de mensagem foi codificado duramente a 1. No CallManager da Cisco 3.0(7), o apoio para números configuráveis da área de mensagem foi introduzido. Se você não define um número da área de mensagem, o CallManager da Cisco usa a área de mensagem 1.

- **O Cisco Messaging Interface não fica o corredor.** Com a liberação do CallManager da Cisco 3.0(7), o campo do VoiceMailDN é exigido.
- **Nenhum MWI com Octel 250/350 quando Octel usar links SMDI múltiplos.** Quando os sistemas de correio de voz octel usam links SMDI múltiplos, é necessário especificar sobre que link o comando MWI precisa de ser enviado. No perfil da caixa postal, você pode editar o **Int.** Campo de **número de links** a corresponder ao link SMDI que conecta Octel ao CallManager da Cisco.

Cisco DPA 7630/7610

O mail gateway da Voz de Cisco DPA 76xx é um Gateway VoIP que permita o equipamento do legado de correio de voz de conectar a uma rede da solução de telefonia do IP Cisco. Cisco DPA 7610 permite que os sistemas de correio de voz octel que usam atualmente a Emulação de estação digital para conectar a Nortel um meridiano 1 PBX, conectem pelo contrário a um sistema do CallManager IP de Cisco. Cisco DPA 7630 permite que os sistemas de correio de voz octel que usam atualmente a Emulação de estação digital para conectar a Avaya um Definity PBX, conectem pelo contrário a um sistema do CallManager IP de Cisco sem nenhuma mudança ao sistema de correio de voz.

O CallManager da Cisco vê Cisco DPA 76xx enquanto uma coleção de 30 telefones VIP e de Avaya G3 do PBX vê o DPA como uma coleção dos telefones digitais 7504D. Nortel M1 meridiano vê o DPA como uma coleção de 2616 aparelhos telefônico.

Pesquise defeitos atendimentos ao correio de voz através de Cisco DPA 7630/7610

Os gateways de Cisco DPA 76xx têm exigências muito precisas da fiação. É essencial verificar a expedição de cabogramas quando você pesquisa defeitos edições com Cisco DPA76xx.

- Você pode encontrar as exigências de Cisco DPA 7630 na [conexão a Octel e nos sistemas Definity em Cisco DPA 7630](#).
- Você pode encontrar o as exigências de Cisco DPA 7610 na [conexão a Octel e sistemas do meridiano 1 em Cisco DPA 7610](#).

Uma vez que você está certo que as edições do Layer 1 são resolved, você pode investigar estas sugestões.

- **Sintoma:** A reordenar tom está jogada para fora ao chamador quando um atendimento é colocado ao correio de voz. **Sugestão:** Se o DPA é configurado além de doze portas, o décimo terceiro chamador pode receber requisita novamente se as primeiras doze portas estão no uso. O CallManager da Cisco tem um parâmetro de serviço intitulado ForwardMaximumHopCount. À revelia, este campo é ajustado a um valor de 12.

Forward Maximum Hop Count*	12	12
----------------------------	----	----

Ajuste este valor ao número de portas configuradas no DPA.

- **Sintoma:** Os chamadores obtêm as saudações principais (árvores abertas) um pouco do que o cumprimento para a caixa postal do subscritor. **Sugestão:** O DPA confia no valor incorporado no campo de número de diretório do “piloto” do CallManager da Cisco para disposições de mais de um DPA. O número de diretório do “piloto” do CallManager deve ser a primeira porta do primeiro DPA. Quando o primeiro DPA conhecer os números de diretório (DN) associados com suas próprias portas, os DPA subsequentes precisam esta informação de assegurar a integração correta. **Note:** A maioria de falta de configuração comum é quando um cliente configura um ponto de rota CTI ou um grupo de buscas que para a frente ao DPA. Isto não é necessário, como você pode simplesmente atribuir o DN apropriado à primeira porta DPA.

[Pesquise defeitos o MWI com Cisco DPA 7630/7610](#)

Para que o mensagem aguardando notificação trabalhe corretamente, o CallManager da Cisco e o DPA devem ser configurados para usar os mesmos DN para o MWI.

MessageWaitingOffDN	1999
MessageWaitingOnDN	1998

Os valores que são entrados sob o **serviço** > os **parâmetros de serviço** > o **CallManager da Cisco**, porque MessageWaitingOn DN e o MessageWaitingOffDN devem combinar os valores incorporados ao DPA **configuram** abaixo > **CallManager**.

```
CallManager MWI ON directory number (1998)
CallManager MWI OFF directory number (1999)
```

- **Sintoma:** Os MWI não gerenciem de ligar/desligar. **Sugestão:** Assegure-se de que o MWI DN de ligar/desligar não seja parte de um teste padrão mais genérico. Por exemplo, certifique-se de não haja uma rota padrão de 1xxx que aponta a um gateway.
- **Sintoma:** Os MWI não desligam em Octel 250/350 de plataforma. **Sugestão:** Para que os MWI funcionem corretamente, os recursos de timeout de espera da mensagem no menu 6.2, integração da Em-faixa do sistema octel devem ser ajustados ao 1 - ajuste do **intervalo = do reconhecimento positivo**. Os 2 - O ajuste do intervalo = do Negative Acknowledgment dirige o sistema octel interpretar a falta de um tom da confirmação como uma indicação de erro. O DPA 7630/7610 exige que o 1 - a opção do **intervalo = do reconhecimento positivo** seja usada.
- **Sintoma:** Com Cisco DPA 7630, os MWI não gerenciem de ligar/desligar. **Sugestão:** Avaya G3 PBX utiliza códigos da característica para ajustar a mensagem que espera no PBX. O sistema de correio de voz octel usa-os consequentemente igualmente. Estes são tradicionalmente *4 e #4 para o Leave Word Calling ativam e cancelamento, respectivamente. Em Octel 250/350 de plataforma, no menu 6.2, integração da Em-faixa, lá é dois parâmetros:

Sequência de discagem para ativar o MWI e sequência de discagem para desativar o MWI. Estes valores devem ser os mesmos que aqueles configurados no DPA **configuram** abaixo > **integração de Octel/Definity.**

```
! Lucent MWI ON pre-extension dial string (*4)
! Lucent MWI OFF pre-extension dial string (#4)
```

Par a uma razão ou outra, muitos sistemas octel têm a sequência de discagem para ativar o MWI e a sequência de discagem para desativar o MWI configurado como *4PN e #4PN, um pouco do que simplesmente *4N e #4N. O P representa uma pausa, geralmente da Senhora 500, e este atraso pode causar edições com o MWI antes do código DPA 1.2(1).

[Informações Relacionadas](#)

- [Suporte à Tecnologia de Voz](#)
- [Suporte de Produtos de Comunicação de Voz e de IP](#)
- [Troubleshooting da Telefonia IP Cisco](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)