

# Содержание

[Введение](#)

[Требования](#)

[Предварительные условия](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Система управления вызовами - краткое описание](#)

[Проблемы CMS](#)

[Проверьте сетевое подключение](#)

[Проверьте ошибки времени ожидания](#)

[MAPD - краткое описание](#)

[Проблема привязана к карте MAPD?](#)

[Коды ошибок в журнале приложения Microsoft Event Viewer, связанные со сбоями CMS и ASAI](#)

[Дополнительные сведения](#)

## Введение

Этот документ содержит информацию и процедуры, которые уменьшают время, должен был точно определить и решить многих Система управления обычного вызова (CMS) и Платформа для нескольких приложений на Definity (MAPD) проблемы.

## Требования

### Предварительные условия

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- CMS
- Cisco Intelligent Contact Management (ICM)

### Используемые компоненты

Сведения, содержащиеся в данном документе, касаются следующих версий программного обеспечения и оборудования:

- Cisco ICM Version 4.6.2 или позже
- Автоматическое распределение вызовов (ACD) Avaya

Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в этом документе, были запущены с чистой (стандартной) конфигурацией. В рабочей сети необходимо изучить потенциальное воздействие всех команд до их использования.

## Условные обозначения

[Дополнительные сведения об условных обозначениях см. в документе Условные обозначения технических терминов Cisco.](#)

## Система управления вызовами - краткое описание

CMS предоставляет снимки входа в систему агента в реальном времени и выхода из системы и non-ACD-related данных состояния агента к Периферийному шлюзу (PG) через соединение Cms Ethernet. Одиночный отчёт о CMS требуется для каждого Peripheral Interface Manager (PIM). Например, дуплексный PG, связанный с одиночным Definity Enterprise Communications Server (ECS), требует двух отчётов о CMS. Только один отчёт работает в любое заданное время на ACD ECS Definity.

## Проблемы CMS

Когда CMS внедрен, этот раздел покрывает несколько элементов для проверки при устранении проблем Avaya Definity коммутатор G3.

### Проверьте сетевое подключение

Откройте файл HOST с помощью текстового редактора. Файл HOST может быть найден в C:\WINNT\system32\drivers\etc\hosts. Получите имя хоста и IP-адрес Устройства CMS, и попытайтесь **пропинговать** от сеанса Telnet или командной строки DOS на PG, который соединяется с Устройством CMS, которое использует IP-адрес. Если вы не можете **пропинговать** Устройство CMS тогда существует проблема сетевого подключения, которая должна быть решена.

Индикация `Request timed out` является признаком разорванного сетевого соединения:

```
C:\> ping 194.234.25.11!--- Use the IP address of the CMS device. Pinging 194.234.25.11 with 32 bytes of data: Request timed out. Request timed out. Request timed out. Request timed out.
```

Попробуйте **пропинговать** именем хоста вместо IP-адреса, проверить, что имя хоста корректно.

Для дополнительных сведений обратитесь к [Использованию Утилиты ping](#).

Другая команда использовала определять, где разрыв сети расположен, **команда tracert**. Эта команда также выполнена в командной строке:

```
C:\> tracert 194.234.25.11!--- Use the IP address of the CMS device.
```

Для дополнительных сведений обратитесь к [Использованию утилиты Trace Route](#).

### Проверьте ошибки времени ожидания

Ошибки времени ожидания являются прямым откликом от **команды ping** и, в зависимости от задержки, могут также быть признаком проблем IP - сети:

```
C:\> ping 194.234.25.11 Pinging 194.234.25.11 with 32 bytes of data: Reply from 194.234.25.11: bytes=32 time<10ms TTL=128 Reply from 194.234.25.11: bytes=32 time<123ms
```

TTL=128 Reply from 194.234.25.11: bytes=32 time<175ms TTL=128 Reply from 194.234.25.11: bytes=32 time<68ms TTL=128

Процесс PIM ECS, который работает на PG ясно, показывает, или в окне процесса или в файлах журнала PIM, что канал Реального времени CMS не работает или обнаружен сбой ASAI link 0.

Если Устройство CMS не передает отчёт о Real Time Adherence (RTA) тогда, Процесс PIM ECS на PG не может стать активным; Процесс PIM ECS непрерывно пытается перезапустить, пока он не получает отчёт о RTA из Устройства CMS. Когда отчет о CMS рассмотрен от ПК CMS, клиент часто не знает об этом типе ошибки. На этом этапе отчёты о CMS должны быть остановлены и запущены, или ПК CMS должен быть остановлен и запущен клиентом или Поддержкой Avaya. Это происходит часто, когда клиент делает Резервную копию CMS и забывает останавливать и запускать отчёт о RTA, когда завершена резервная копия.

Посмотрите [таблицу Идентификатора события](#).

Очень важно, чтобы CMSTypicalRefreshRateSec на PG совпал с той же настройкой времени на Avaya Definity G3. Предпочтительная установка составляет 10 секунд. Несоответствие этой установки может заставить CMS выключаться случайным образом. Эта установка на стороне PG может быть найдена в реестре в одном из этих ключей:

ICM 4.6.2	\HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Geotel\ICR\ <cust_inst&gt;\&lt;pg_inst&gt;\pg\currentversion\pims\<pim_inst&gt;\attdata:< td=""></cust_inst&gt;\&lt;pg_inst&gt;\pg\currentversion\pims\<pim_inst&gt;\attdata:<>
5.x и поз же	\HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\ICM\ <cust_inst&gt;\&lt;pg_inst&gt;\pg\currentversion\pims\<pim_inst&gt;\attdata:< td=""></cust_inst&gt;\&lt;pg_inst&gt;\pg\currentversion\pims\<pim_inst&gt;\attdata:<>

**Примечание:** Те ключи отображены более чем две линии из-за ограничений длины.

Установка для этого поля на стороне Avaya должна быть установлена Поддержкой Avaya.

Когда ECS Definity настроен, это должно быть истинно:

- Для ссылки Adjunct Switch Application Interface (ASAI) Интерфейса (BRI) значение Terminal End Indicator (TEI) равняется 3.
- Для LAN Definity или MAPD, значение TEI равняется 1.

## [MAPD - краткое описание](#)

MAPD является картой, которая включена в коммутатор Avaya Definity. Call Visor LAN (CVLAN), Программное обеспечение сервера работает на нем, и оно используется для настройки Соединений связи ASAI между Коммутатором и PG. Чаще всего ссылки находятся на одинаковом сегменте локальной сети как PG.

Это - полностью продукт Avaya, который поддерживается Avaya.

## Проблема привязана к карте MAPD?

Avaya предоставляет Cisco утилиту, названную ASAI\_TEST, который тестирует подключение от PG Definity ESC по Соединению связи ASAI в карту MAPD. Сбой проверки указывает, что проблема с картой MAPD и что должна быть перезагружена карта. Чаще всего карта перезагружена внутрисистемной поддержкой Avaya одним из этих способов:

- Перезапуск через программное обеспечение.
- Нажмите кнопку сброса в конце карты.

Это - пример того, как использовать Служебную программу asai\_test для тестирования подключения MAPD:

```
C:\icm\bin> asai_test -m hostname or ipaddress node_id!--- The node_id is a value from 1 to 8.
```

Имя хоста и IP-адрес для карты MAPD могут быть найдены в таблице хостов.

Для дополнительных сведений обратитесь к [Использованию СЛУЖЕБНОЙ ПРОГРАММЫ ASAI\\_TEST](#).

Это - пример успешного тестового подключения с именем хоста **amexphxg3**:

```
C:\icm\bin> asai_test -m amexphxg3 1Heartbeat with switch for ASAI node signal01 was successful.
```

Это - пример отказавшего тестового подключения с IP-адресом **172.62.2.1**:

```
C:\icm\bin> asai_test -m 172.62.2.1 1Open of ASAI communication path for ASAI node signal01 failed. :Error messages not available open failed errno= 2 Heartbeat test with switch for ASAI node signal01 failed.
```

Для связанных кодов ошибки Microsoft Event Viewer Application Log, привязанных к CMS и Сбоям ASAI, посмотрите [таблицу Идентификатора события](#). Выполните эти действия для доступа к Microsoft Event Viewer на PG:

1. Выберите **Start> Programs> Administrative Tools (Common)> Event Viewer**.
2. Выберите **File> Open Log File** из меню Event Viewer.
3. Выберите **CMS/MAPD**.

Для дополнительных сведений обратитесь к тому, [Кто такой Просмотр событий NT?](#)

## Коды ошибок в журнале приложения Microsoft Event Viewer, связанные со сбоями CMS и ASAI

Эта таблица предоставляет определения кодов ошибки, отнесенных к CMS и MAPD, которые генерируются Microsoft Event Viewer:

Идентификатор события	Категория
49275	Сбой link0 ASAI обнаружен. Состояние отчетов ASAI Call Visor:0.
49246	Требуемый минимальный номер Соединений связи ASAI (1) не активный.
32791	Клиентский PIM1,

	останавливающийся из-за ошибки.
63	PIM1 Стороны А обрабатывает вниз.
49193	Неспособный активировать Соединение связи ASAI 0.
49240	Источник данных в реальном времени агента CMS #0 время ожидания данных.
16387	Данные CMS (0) обработанная недопустимая запись CMS.
49134	Неспособный активировать CMS.
49157	Источник данных в реальном времени агента CMS #1 не работает.

## Дополнительные сведения

- [Использование программы проверки связи](#)
- [Использование программы трассировки маршрутов](#)
- [Использование служебной программы ASAI TEST](#)
- [Что представляет собой утилита просмотра событий NT Event Viewer?](#)
- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)