

# 排除CMS/MAPD故障

## Contents

[Introduction](#)

[Requirements](#)

[Prerequisites](#)

[Components Used](#)

[Conventions](#)

[CMS - 简要描述](#)

[CMS问题](#)

[检查网络连接](#)

[检查超时错误](#)

[MAPD - 简要描述](#)

[问题与MAPD卡产生关联？](#)

[微软Event Viewer应用程序日志与CMS和ASAI故障产生关联的错误代码](#)

[Related Information](#)

## [Introduction](#)

本文包含减少需要的时间精确定位和解决许多普通的呼叫管理系统的信息和程序(CMS)和Definity (MAPD)问题的多应用平台。

## [Requirements](#)

### [Prerequisites](#)

Cisco 建议您了解以下主题：

- CMS
- Cisco智能联络管理(ICM)

### [Components Used](#)

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- Cisco ICM版本4.6.2或以上
- Avaya自动呼叫分发(ACD)

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

## [Conventions](#)

Refer to [Cisco Technical Tips Conventions](#) for more information on document conventions.

## [CMS -简要描述](#)

CMS提供实时座席登录和退出的快照和与ACD无关的代理状态数据给外围网关(PG)通过CMS以太网连接。单个CMS报告对于每个外围设备接口管理器(PIM)是必需的。例如，用双工制的PG被连接到单个Definity企业通信服务器(ECS)要求两CMS报道。仅一个报告每Definity ecs acd在指定时候运行。

## [CMS问题](#)

此部分包括几个项目检查，当您排除Avaya Definity G3交换机故障时，当CMS是被实施的时。

### [检查网络连接](#)

使用文本编辑，打开主机文件。主机文件可以在C:\winnt\system32\drivers\etc\hosts找到。获得主机名和CMS设备的IP地址，并且设法从一远程登录会话或连接到CMS设备使用IP地址的DOS提示符连接在PG。如果不能连接CMS设备那么有一定是解决的网络连接问题。

征兆是断开的网络连接的症状：

```
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.
```

设法由主机名连接而不是IP地址，验证主机名是正确的。

其他信息，请参见[Ping程序使用方法](#)。

用于的另一个命令确定哪里找出网络中断tracert命令。此命令也运行在prompt命令：

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

其他信息，请参见[使用跟踪路由实用程序](#)。

### [检查超时错误](#)

超时错误是自ping命令的直接响应，并且，根据时间延迟，可以也是IP网络问题的症状：

```
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
```

在PG在处理窗口或PIM日志文件运行清楚显示，发现的ECS PIM进程，CMS实时供给发生故障或ASAI0故障。

如果CMS设备不发送Real-Time Adherence (RTA)报告那么在PG的ECS PIM进程不能变得激活;ECS PIM进程连续设法重新启动，直到从CMS设备收到RTA报告。当CMS报告从CMS PC时，查看用户经常不知道此种问题。这时，必须终止和开始CMS报告，或者必须CMS PC由用户或Avaya支持终止和启动。这频繁地发生，当用户进行CMS备份时并且忘记终止和开始RTA报告，当备份完成时。

请参阅[Event ID表](#)。

重要的是非常在PG的CMSTypicalRefreshRateSec匹配在Avaya Definity G3的同一个时间设定。首选设置是10秒。此设置不匹配能造成CMS随机地断开。在PG边的此设置在这些键之一中可以在注册找到：

ICM 4.6.2	\ HKEY_LOCAL_MACHINE \\ GeoTel \ ICR \ <cust_inst> \ <pg_inst> \ PG \ CurrentVersion \ PIMS \ <pim_inst> \ ATTDData
5.x和 以后	\ HKEY_LOCAL_MACHINE \\ Cisco Systems Inc. \ ICM \ <cust_inst> \ <pg_inst> \ PG \ CurrentVersion \ PIMS \ <pim_inst> \ ATTDData

**Note:** 那些键显示两条线路由于空间限制。

必须由Avaya支持设此字段的设置在Avaya边。

当配置时，这一定是真的Definity ECS：

- 对于基本速率接口(BRI)相邻交换机应用接口(ASAI)链路，终端指示器(TEI)值是3。
- 对于Definity LAN或MAPD，TEI值是1。

## [MAPD -简要描述](#)

MAPD是插入Avaya Definity交换机的卡。CallVisor LAN (CVLAN)服务器软件运行对此，并且用于配置交换机和PG之间的ASAI链路。经常，链路在同一LAN段作为PG。

它完全地是Avaya支持的Avaya产品。

## [问题与MAPD卡产生关联？](#)

Avaya提供Cisco称为测试从Definity ESC PG的连接在ASAI链路对MAPD卡的ASAI\_TEST的工具。测试故障表明麻烦是MAPD卡，并且需要重置卡。经常，卡由Avaya在线支持在这些方式之一中重置：

- 重新启动通过软件。
- 按reset按钮在卡背面。

这是示例如何使用ASAI\_TEST工具测试MAPD连接：

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

主机名和IP地址MAPD卡的可以在主机表找到。

[使用ASAI TEST工具](#)，其他信息，请参见。

这是一个成功的测试连接的示例与主机名amexphxg3的：

```
C:\icm\bin> asai_test -m amexphxg3 1
Heartbeat with switch for ASAI node signal01 was successful.
这是失败的测试连接的示例与IP地址172.62.2.1的：
```

```
C:\icm\bin> asai_test -m 172.62.2.1 1
Open 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.
```

关于与CMS和ASAI故障产生关联的相关微软Event Viewer应用程序日志错误代码，请参阅[Event ID表](#)。遵从这些步骤访问在PG的微软Event Viewer：

1. 选择Start > Programs > Administrative Tools (普通的) > Event Viewer。
2. 从Event Viewer菜单选择File > Open Log File。
3. 选择CMS/MAPD。

其他信息，请参见[什么是NT事件浏览器？](#)。

## [微软Event Viewer应用程序日志与CMS和ASAI故障产生关联的错误代码](#)

是由微软Event Viewer生成的此表提供错误代码的定义与CMS有关和MAPD：

事件ID	类别
49275	ASAI被发现的link0故障。呼叫屏蔽ASAI报告状态：0。
49246	不活动ASAI链路的必需的最小数量的(1)。
32791	客户端PIM1终止由于错误。
63	下来端A PIM1进程。
49193	无法激活ASAI链路0。
49240	CMS座席实时结转#0数据超时。
16387	CMS数据(0)处理了无效CMS记录。
49134	无法激活CMS。
49157	CMS座席实时结转#1发生故障。

## [Related Information](#)

- [Ping实用程序的使用](#)
- [使用Trace Route 实用程序](#)
- [使用ASAI\\_TEST工具](#)
- [什么是NT事件浏览器？](#)
- [Technical Support & Documentation - Cisco Systems](#)