

# 目录

[简介](#)

[要求](#)

[先决条件](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[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](#)

[问题关联与MAPD卡德？](#)

[与 CMS 和 ASAI 故障相关联的 Microsoft Event Viewer 应用程序日志错误代码](#)

[相关信息](#)

## 简介

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

## 要求

### 先决条件

Cisco 建议您了解以下主题：

- CMS
- Cisco Intelligent Contact Management (ICM)

### 使用的组件

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- Cisco ICM 第4.6.2版或更高
- Avaya自动呼叫分发(ACD)

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

### 规则

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

## [CMS -简要描述](#)

CMS提供实时座席登录和注销的快照和与ACD无关的座席状态数据给外围网关(PG)通过CMS以太网连接。单个CMS报告为每个外围设备接口管理器(PIM)要求。例如，用双工制的PG连接对单个Definity企业通信服务器(ECS)要求两CMS报道。仅一报告每Definity ecs acd在指定时候运行。

## [CMS 问题](#)

此部分包括几个项目检查，当您排除故障Avaya Definity G3交换机时，当CMS实现时。

### [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对CMS设备使用IP地址的DOS提示符ping在PG。如果不能ping CMS设备那么有一定是解决的网络连接连接问题。

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ping而不是IP地址，验证主机名正确。

其他信息，参考[使用Ping实用程序使用情况](#)。

用于的另一命令确定网络中断哪里查找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，参考[使用跟踪路由实用程序](#)。

### [检查超时错误](#)

超时错误是从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的ECS PIM进程，CMS实时供给发生故障或ASAI0失败检测。

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，直到收到从CMS设备的RTA报告。当CMS报告从CMS PC时，查看客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由客户或Avaya支持终止和开始。这频繁地发生，当客户进行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PG的CMSTypicalRefreshRateSec匹配在Avaya Definity G3的同一时间设定。首选的设置是10秒。此设置不匹配能造成CMS随机地断开。在PG侧的此设置在这些密钥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\ ICM \ <cust_inst> \ <pg_inst> \ PG \ CurrentVersion \ PIMS \ <pim_inst> \ ATTDData

**注意：** 那些关键字由于空间限制被显示在二条线路上。

必须由Avaya支持设此字段的设置在Avaya侧。

当Definity ECS配置时，这一定是真的：

- 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。

## 问题关联与MAPD卡德？

Avaya提供思科呼叫测试从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，并且卡需要重置。经常，卡由Avaya现场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，参考。

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 1Heartbeat 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 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.
```

关于相关微软Event Viewer应用程序日志错误代码关联与CMS和ASAI故障，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，参考[什么是NT事件查看器？](#)。

## 与 CMS 和 ASAI 故障相关联的 Microsoft Event Viewer 应用程序日志错误代码

由微软Event Viewer生成的此表提供与CMS涉及的错误代码的定义和MAPD：

事件ID	类别
49275	ASAI link0失败检测。呼叫屏蔽ASAI报告状态：0。
49246	不活动的ASAI链路需要的最小数量的(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座席实时源#0数据超时。
16387	CMS数据(0个)处理的无效CMS记录。
49134	无法激活CMS。
49157	CMS座席实时源#1发生故障。

## 相关信息

- [Ping实用程序的使用](#)
- [使用Trace Route 实用程序](#)
- [使用 ASAI TEST 工具](#)
- [NT 事件浏览器是什么？](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)