



Avaya™ MultiVantage™ Solution

# Manual de instruções

para os diagnósticos básicos

555-233-758PTB  
3ª edição  
Maio de 2002

**Direitos Autorais © 2002, Avaya, Inc.  
Todos os Direitos Reservados**

**Aviso**

Foi feito o possível para garantir que as informações contidas neste livro estivessem completas e exatas no momento da impressão. Entretanto, as informações estão sujeitas a mudanças.

**Prevenção de Fraudes de Tarifação**

“Fraude de tarifação” é o uso não autorizado do seu sistema de telecomunicações por alguém não autorizado (por exemplo, uma pessoa que não é funcionária da empresa, um agente, empreiteiro ou que não esteja trabalhando em nome da sua empresa). Fique atento para o fato de que pode haver algum risco de fraude de tarifação associado ao seu sistema e que, caso uma fraude de tarifação ocorra, ela pode resultar em substanciais encargos adicionais de custos nos seus serviços de telecomunicações.

**Intervenção da Avaya contra Fraudes**

Caso suspeite que está sendo vítima de uma fraude de tarifação e necessite de suporte ou assistência técnica, ligue para o Canal Direto de Intervenção contra Fraude de Tarifação dos Centros de Serviços Técnicos pelo número 1-800-643-2353 nos Estados Unidos e Canadá.

**Como obter suporte**

Para obter outros números de telefone de suporte, consulte o site da Avaya na Web:

<http://www.avaya.com/support/>

Se você está:

- Nos Estados Unidos, clique em *Escalation Lists* que contém números telefônicos em escalação nos Estados Unidos.
- Fora dos Estados Unidos, clique em *Escalation Lists*, depois clique em *Global Escalation List* que contém os números telefônicos dos Centros de Excelência regionais.

**Oferta de Segurança nas Telecomunicações**

A segurança nas telecomunicações (comunicações de vídeo, dados ou voz) representa a prevenção de qualquer tipo de intrusão, ou seja, acesso ou uso malicioso ou não autorizado, ou o uso do equipamento de telecomunicações da sua empresa por terceiros.

O “equipamento de telecomunicações” da sua empresa inclui tanto este produto Avaya quanto qualquer outro equipamento de voz/dados/vídeo que possa ser acessado através deste produto Avaya (ou seja, “equipamento em rede”).

Um “terceiro” é alguém que não seja funcionário da empresa, agente, empreiteiro ou que não esteja trabalhando em nome da sua empresa. Por sua vez, uma “pessoa maliciosa” é qualquer um (incluindo alguém que possa vir a ser autorizado) que acesse o seu equipamento de telecomunicações com intenção maliciosa ou perniciosas.

Essa intrusão pode ocorrer em/através de equipamentos síncronos (multiplexados por tempo e/ou baseados em circuito) ou assíncronos (baseados em caracteres, mensagens ou pacotes), ou interfaces, em função de:

- Utilização (das capacidades especiais para o equipamento acessado)
- Roubo (de propriedade intelectual, ativos financeiros ou acesso à facilidade de serviços interurbanos, por exemplo)
- Escuta clandestina (invasão da privacidade de pessoas)

- Brincadeira de mau gosto (intromissão para causar problemas, embora aparentemente inócua)
- Prejuízos (intromissão maldosa, perda ou alteração de dados, independentemente do motivo ou da intenção, por exemplo)

Fique ciente de que pode haver risco de intrusões não autorizadas associadas ao seu sistema e/ou ao equipamento deste, ligado à rede. Perceba também que, se esse tipo de intrusão ocorrer, ele pode levar a diversos prejuízos para a sua empresa (relacionados à privacidade das pessoas/dos dados, à propriedade intelectual, aos ativos materiais, aos recursos financeiros, aos custos de mão-de-obra e/ou às despesas jurídicas, dentre outros).

### **Sua Responsabilidade com a Segurança das Telecomunicações da sua Empresa**

A responsabilidade final de proteger tanto este sistema quanto o equipamento de rede é sua – administrador de sistema dos clientes da Avaya, suas co-irmãs da área de telecomunicações e seus gerentes. Baseie o cumprimento da sua responsabilidade no conhecimento e nos recursos adquiridos de várias fontes, que incluem, dentre outras:

- Documentos de instalação
- Documentos de administração do sistema
- Documentos de segurança
- Ferramentas de segurança baseadas em hardware/software
- Informações compartilhadas entre você e seus pares
- Especialistas em segurança nas telecomunicações

Para evitar intrusões em seu equipamento de telecomunicações, você e os seus pares devem cuidadosamente programar e configurar:

- Os sistemas de telecomunicações fornecidos pela Avaya e suas interfaces
- As aplicações de software fornecidas pela Avaya, bem como as interfaces e plataformas de hardware/software que as integram
- Qualquer outro equipamento em rede com os produtos Avaya.

### **Voz através de Protocolo da Internet (VoIP)**

Se o equipamento permitir as opções de Voz através de Protocolo da Internet (VoIP), você pode ter algum comprometimento de desempenho, confiabilidade e segurança, mesmo que o equipamento se comporte como foi garantido. Esse comprometimento pode tornar-se mais sério se você não seguir as recomendações da Avaya para configuração, operação e uso do equipamento. **VOCÊ CONFIRMA QUE ESTÁ CIENTE DESSES RISCOS E CONCLUIU QUE ELES SÃO ACEITÁVEIS PARA A APLICAÇÃO QUE DARÁ AO EQUIPAMENTO. VOCÊ TAMBÉM CONFIRMA QUE, A MENOS QUE SEJA EXPRESSAMENTE INDICADO EM OUTRO ACORDO, VOCÊ É O ÚNICO RESPONSÁVEL POR (1) GARANTIR QUE AS SUAS REDES E SISTEMAS ESTEJAM APROPRIADAMENTE PROTEGIDOS CONTRA INTRUSÕES NÃO AUTORIZADAS E (2) EFETUAR CÓPIAS DE SEGURANÇA DE SEUS DADOS E ARQUIVOS.**

## **Cumprimento de padrões**

A Avaya Inc. não se responsabiliza por interferência em rádio ou televisão decorrente de modificações não autorizadas deste equipamento, substituição, conexão de cabos ou equipamentos diferentes daqueles especificados pela Avaya Inc. A correção da interferência causada por tais modificações, substituições ou conexões não autorizadas será de responsabilidade do usuário. Nos termos da Parte 15 das Normas da FCC (Comissão Federal de Comunicações dos EUA), o usuário é advertido de que alterações ou modificações que não forem expressamente aprovadas pela Avaya Inc. poderão anular a autoridade do usuário para a operação deste equipamento.

O equipamento descrito neste manual é compatível com os padrões das organizações e normas abaixo, quando aplicáveis:

- ACA (Agência de Comunicações da Austrália)
- ANSI (Instituto Nacional de Normatização dos EUA)
- CSA (Associação de Padronização do Canadá)
- CENELEC (Comissão Européia de Padronização Eletrotécnica) – EN (Normas Européias)
- DPNSS (Sistema de Sinalização de Redes Privadas Digitais)
- ECMA (Associação Européia dos Fabricantes de Computadores)
- ETSI (Instituto Europeu de Padrões de Telecomunicações)
- Partes 15 e 68 das Normas da FCC
- IEC (Comissão Internacional de Eletrotécnica)
- CISPR (Comitê Internacional Especial sobre Interferência de Rádio)
- ITU-T (União Internacional de Telecomunicações - Telefonia)
- IPNS (Especificação de Rede PABX RDSI)
- RDSI-1 Norte-americano
- RDSI-2 Norte-americano
- UL (Underwriters Laboratories)

## **Padrões de Segurança de Produtos**

Este produto é compatível com os seguintes padrões internacionais de Segurança de Produtos, quando aplicáveis:

Safety of Information Technology Equipment, IEC 60950, 3ª edição, incluindo todas as divergências nacionais relevantes listadas no documento Compliance with IEC for Electrical Equipment (IECEE) CB-96A.

Segurança de produtos a laser, classificação e requisitos do equipamento:

- IEC 60825-1, edição 1.1
- Safety of Information Technology Equipment, CAN/CSA-C22.2 No. 60950-00 / UL 60950, 3ª edição
- Safety Requirements for Customer Equipment, ACA Technical Standard (TS) 001 - 1997
- Um ou mais dos seguintes padrões nacionais vigentes no México, quando aplicáveis: NOM 001 SCFI 1993, NOM SCFI 016 1993, NOM 019 SCFI 1998

## **Padrões de compatibilidade eletromagnética (EMC)**

Este produto é compatível com os seguintes padrões internacionais de EMC, respeitadas todas as divergências nacionais relevantes:

Limites e métodos de medição de rádio-interferência de equipamento de tecnologia da informação, CISPR 22:1997 e EN55022:1998.

Equipamento de tecnologia da informação – Características de imunidade – Limites e métodos de medição, CISPR 24:1997 e EN55024:1998, incluindo:

- Descarga eletrostática (ESD) IEC 61000-4-2
- Imunidade irradiada IEC 61000-4-3
- Transientes elétricos rápidos IEC 61000-4-4
- Efeitos de relâmpago IEC 61000-4-5
- Imunidade conduzida IEC 61000-4-6
- Campo magnético da frequência da rede geral IEC 61000-4-8
- Quedas e variações de tensão IEC 61000-4-11
- Harmonia de linhas de alimentação IEC 61000-3-2
- Flutuações e oscilação de tensão IEC 61000-3-3

## Declarações de Conformidade da União Européia



A Avaya Inc. declara que o equipamento especificado neste documento identificado com a marca “CE” (*Conformité Européenne*) está em conformidade com a Norma de Equipamentos de Terminais de Rádio e Telecomunicações da União Européia (1999/5/EC), incluindo a Norma de Compatibilidade Eletromagnética (89/336/EEC) e Norma para Baixa Voltagem (73/23/EEC). Este equipamento foi certificado por atender aos padrões Interface de Taxa Básica (BRI) CTR3 e Interface de Taxa Primária (PRI) e subconjuntos destes em CTR12 e CTR13, quando aplicáveis.

Você pode obter cópias destas Declarações de Conformidade (DoCs), assinadas pelo Vice-Presidente do Departamento de Pesquisa e Desenvolvimento de MultiVantage™ Solution da Avaya Inc., contactando seu representante de vendas local ou visitando o seguinte site da Web:

<http://support.avaya.com/elmodocs2/DoC/IDoC/index.jhtml/>

## Conexões de rede

Conexões digitais – O equipamento descrito neste documento pode ser conectado às interfaces de redes digitais em toda a União Européia.

Conexões analógicas – O equipamento descrito neste documento pode ser conectado às interfaces de redes analógicas nos seguintes estados-membros:

Bélgica	Alemanha	Luxemburgo
Holanda	Espanha	Grã-Bretanha

## Produto LASER

O produto poderá conter um dispositivo da Classe 1 LASER se um cabo de fibra ótica de monomodo for conectado a uma rede de portas de expansão remota (EPN). Os dispositivos LASER operam dentro dos seguintes parâmetros:

- Saída máxima de energia: entre -5 dBm e -8 dBm
- Comprimento de onda: entre 1310 nm e 1360 nm
- PRODUTO da CLASSE 1 LASER IEC 60825-1: 1998

O uso de controles, ajustes ou desempenho de procedimentos diferentes dos aqui especificados poderá resultar numa perigosa exposição à radiação.

Contacte o seu representante da Avaya para obter mais informações sobre os produtos de laser.

**Para obter cópias deste ou quaisquer outros documentos:**

Ligue para:

Avaya Publications Center  
Voz 1-800-457-1235 ou 1-410-568-3680  
FAX 1-800-457-1764 ou 1-410-891-0207

Escreva para::

Globalware Solutions  
200 Ward Hill Avenue  
Haverhill, MA 01835 E.U.A.  
Attention: Avaya Account Management  
totalware@gwsmail.com

Email:

---

# Índice

---

## Bem-vindo

- Por que esse manual xiii
  - Escrevemos esse manual para você xiii
  - Que informações estão contidas nesse manual xiv
  - Como utilizar esse manual xv
  - Questões de segurança xvii
  - Marcas comerciais e marcas de serviços xviii
  - Manuais relacionados xviii
  - Queremos saber a sua opinião xix
  - Como obter esse manual pela Web xix
  - Como encomendar mais cópias xx
  - Como obter ajuda xx
- 

## Manter as informações do sistema

- Manter as informações básicas 1
  - Recuperar as informações básicas 2
  - Assegurar as cópias de backup 4
- 

## Verificar o estado do sistema

- Estratégias para a resolução de problemas 5
  - Visualizar o estado do sistema 6
  - Visualizar operações gerais do sistema 7

---

# Índice

Visualizar o estado de um ramal	7
Visualizar o estado dos gabinetes	9
Visualizar as alterações feitas no sistema (relatório de histórico)	10
■ Como posso receber ajuda da Avaya	11

---

## Resolver problemas comuns

■ Diagnosticar um problema	13
■ Resolver problemas telefônicos comuns	14
O usuário não consegue efetuar chamadas para fora	15
As chamadas recebidas tocam mas não chegam ao usuário	17
O indicador luminoso de mensagens do telefone não se apaga	17
Diagnosticar problemas gerais nos troncos	17
Diagnosticar problemas nas linhas de junção	18
Diagnosticar problemas no modem	18
Diagnosticar problemas na impressora	19
Diagnosticar problemas com senhas, login e acesso ao terminal	19
Diagnosticar problemas no terminal de programação do sistema (SAT)	20



---

# Índice

■ Solucionar problemas na central de atendimento	20
Não é possível gravar um anúncio em Placas de Anúncios Integrados	20
Os chamadores não conseguem ouvir o anúncio	22
Um dispositivo em um grupo de busca de Atendimento Automático não responde	23
Um número demasiado de chamadas abandonadas	24
Os clientes reclamam do sinal de ocupado freqüente	25

---

## Alarmes e erros

■ Relatórios de manutenção	27
Registros de alarmes	33
Remover os registros de alarmes	36
Definir as teclas de alarme	36
■ Compreender os tipos mais comuns de erros	37
Tipo de erro 18 — ocupado devido à manutenção	37
Tipo de erro 513 — o equipamento está “ausente”	39
Tipo de erro 1 — placa de circuito removida	40
■ Evitar a ocorrência de alarmes e erros	41
Desligar a manutenção	41
Remover as placas de circuito que não estiverem em uso	42
Administração do DS1	43

---

# Índice

---

## Usar as facilidades na resolução de problemas

■ Usar as facilidades na resolução de problemas	45
Automatic Circuit Assurance (Auto-Teste Automático de Circuitos)	46
Busy Verify (Verificação de Ocupação)	47
Facility Busy Indication (Facilidade de Indicação de Ocupado)	51
Facility Test Calls (Facilidade de Chamadas de Teste)	51
Trunk Identification (Identificação de Troncos)	54

---

## Solucionar problemas de IP e H.323

■ Solucionar problemas no Softphone	55
Os usuários não conseguem efetuar o login (registro) no IP Softphone	55
O usuário efetuou o login, mas não consegue fazer chamadas do Softphone	56
Você não consegue ouvir as mensagens com o Gerenciador de Mensagens INTUITY	57
Os usuários recebem a mensagem “Action cannot be completed” (Ação não pôde ser completada)	57
O usuário não consegue utilizar as facilidades de conferência ou transferência	57
Os usuários não conseguem usar o Diretório	58
Outras dicas	58

---

# Índice

■ Problemas de qualidade de som	58
Isolar problemas na LAN ou no MultiVantage™	58
Executar um teste com corte de áudio	59
Verificar o controle de volume do PC	59
Verificação da perda de pacotes e jitter	60
Outras causas possíveis	61
■ Ferramentas básicas de resolução de problemas	61
Usar o comando ping	61
Usar o comando trace-route	62
Localizar o endereçamento IP	64
Verificar o registro do IP Softphone	64
Verificação do tipo de tronco	65
Quando nenhuma das tentativas funcionar	65

---

## Contatar a Avaya

■ Preparar-se para contatar a Avaya	67
■ Contatar a Avaya	69

---

# Índice

---

<b>Glossário</b>	<b>71</b>
------------------	-----------

---

<b>Índice remissivo</b>	<b>81</b>
-------------------------	-----------

---

<b>Site Suporte ao Cliente da Avaya na Web</b> <b>capa interna traseira</b>	
--------------------------------------------------------------------------------	--

---

# Bem-vindo

---

## Por que esse manual

Estamos atentos às suas necessidades, como, por exemplo, ao nos revelar que deseja mais informações sobre como manter o sistema Avaya MultiVantage™ em funcionamento. Esse manual contém os conhecimentos técnicos básicos necessários à compreensão do seu sistema telefônico. Há algumas diferenças entre as diversas versões do MultiVantage™, mas as instruções fornecidas irão ajudá-lo nas operações mais básicas.

## Escrevemos esse manual para você

Use esse manual se você for um administrador do sistema MultiVantage™. Faça marcações e anotações no manual. Se você for um novo administrador que assumiu o cargo recentemente ou se simplesmente quiser refrescar a sua memória, esse manual foi feito para você.

## Que informações estão contidas nesse manual

O *Manual de instruções para os diagnósticos básicos* está dividido em seções para orientá-lo nas suas operações cotidianas.

**Manter as informações do sistema** explica que tipo de informações básicas deverão ser mantidas e como estas deverão ser recuperadas de sua central. Demonstra também como verificar o êxito de suas cópias de backup.

**Verificar o estado do sistema** explica diferentes estratégias para a resolução de problemas. Explica também como verificar o estado do sistema e quaisquer alterações que tenham sido feitas.

**Resolver problemas comuns** explica que perguntas deverão ser feitas para resolver problemas comuns. Ele o guia através de exemplos para o diagnóstico e correção de problemas comuns e explica como resolver problemas básicos da central de atendimento.

**Alarmes e erros** fornece informações sobre os relatórios de manutenção, tipos de erros frequentemente encontrados e como evitar alguns alarmes e erros.

**Usar as facilidades na resolução de problemas** explica como usar facilidades específicas para determinar o estado de telefones, linhas de troncos e serviços.

**Solucionar problemas de IP e H.323** explica como resolver problemas básicos de IP Softphone, tronco IP e tronco H.323.

**Contatar a Avaya** explica como relatar os seus problemas para a Avaya e lista as informações que devem ser reunidas antes que você faça a ligação.

## Como utilizar esse manual

Familiarize-se com os seguintes termos, procedimentos e convenções. Eles ajudarão você a usar esse manual com o seu sistema telefônico e o software do mesmo.

- Para “ir” para um determinado campo, você pode usar a tecla TAB, setas ou a tecla RETURN no teclado do terminal de administração.
- Uma “tela” é um formulário exibido no monitor do terminal.
- Nesse manual, usaremos sempre o termo telefone; outros manuais da Avaya podem referir-se a telefones como terminais de voz.
- Se usar um software de emulação de terminal, você deverá determinar que teclas correspondem a ENTER, RETURN, CANCEL, HELP, NEXT PAGE, etc.
- Os comandos são impressos em negrito da seguinte forma: **command**.
- As teclas são impressas da seguinte forma: KEY.
- As informações mostradas em telas são impressas com largura constante da seguinte forma: screen display.
- As variáveis são impressas em itálico da seguinte forma: *variable*.

- Mostramos os comandos completos nesse manual, mas você também pode usar versões abreviadas dos comandos. Por exemplo, **list configuration station** pode ser digitado como **list config sta**.
- Mostramos os comandos e as telas do mais novo sistema MultiVantage™ e fazemos referências aos manuais mais recentes. Substitua pelos comandos apropriados do seu sistema (se necessário) e consulte os manuais disponíveis.
- Se você precisar de ajuda para construir um comando ou completar uma entrada de campo, lembre-se de usar a tecla HELP.
  - Quando você pressiona HELP em qualquer parte da linha de comando, uma lista dos comandos disponíveis é exibida.
  - Quando você pressiona HELP com o seu cursor em um campo de uma tela, uma lista das entradas válidas para esse campo é exibida.
- A linha de status ou a linha de mensagens está próxima à base da tela do seu monitor. É nesse local que o sistema exibe mensagens para você. Verifique a linha de mensagens para ver como o sistema reage à sua entrada. Anote a mensagem se você precisar ligar para a linha de suporte.
- Quando um procedimento exige que você pressione ENTER para salvar suas alterações, a tela em que está trabalhando some e o cursor retorna ao prompt de comando. A linha de mensagens mostra “command successfully completed” para indicar que o sistema aceitou suas alterações.



Você poderá ver os seguintes ícones nesse manual:



**Dica:**

*Destaca informações que podem ser úteis para você.*



**NOTA:**

Chama atenção para determinadas informações.



**CAUTELA:**

Indica um possível dano ao software, possibilidade de perda de dados ou de interrupções do serviço.



**ALERTA DE SEGURANÇA:**

*Indica quando o administrador do sistema corre o risco de deixar o seu sistema aberto para fraudes de tarifação.*

## Questões de segurança

Fraude de tarifação é roubo de serviços interurbanos. Quando uma fraude de tarifação ocorre, a sua empresa arca com as despesas.

Telefone para a Avaya Security Hotline (Linha de Suporte para questões de Segurança da Avaya) em 1 800 643 2353 ou entre em contato com o representante da Avaya responsável pela sua conta para obter mais informações. Consulte o *Avaya Security Handbook* para obter dicas sobre como evitar fraude de tarifação.

## Marcas comerciais e marcas de serviços

As marcas registradas da Avaya são:

- AUDIX<sup>®</sup>
- Callmaster<sup>®</sup>
- CONVERSANT<sup>®</sup>
- DEFINITY<sup>®</sup>
- Intuity<sup>®</sup>
- MultiVantage<sup>™</sup>

Acrobat<sup>®</sup> é uma marca registrada da Adobe Systems Inc.

Windows<sup>®</sup>, WindowsNT<sup>®</sup> e NetMeeting<sup>®</sup> são marcas registradas da Microsoft Corporation.

## Manuais relacionados

O *Manual de instruções para a administração básica de Avaya MultiVantage<sup>™</sup> Solution* e o *Manual de instruções para a administração avançada de Avaya MultiVantage<sup>™</sup> Solution* complementam esse manual. Sugerimos que eles sejam usados com frequência.

O *Administrator's Guide for Avaya MultiVantage<sup>™</sup> Software* explica as facilidades do sistema e suas interações em detalhes. Fornece uma referência para planejar, operar e administrar o seu sistema e nos referimos a ele com frequência. Observe que antes de abril de 1997, essas mesmas informações estavam em dois manuais separados: o *DEFINITY Implementation* e o *DEFINITY Feature Description*.

Também nos referimos ao *Avaya MultiVantage<sup>™</sup> — Visão Geral* e ao *Avaya Security Handbook*.

## Queremos saber a sua opinião

Informe-nos sobre o que você gosta e o que não gosta nesse manual. Embora não possamos responder pessoalmente a todas as opiniões, prometemos que todas as respostas recebidas serão lidas.

Escreva para: Avaya  
Product Documentation Group  
Room B3-H13  
1300 W. 120th Avenue  
Denver, CO 80234 E.U.A.

Envie fax para: MultiVantage™ documentation team  
1 303 538 1741

Envie e-mail para: document@avaya.com

## Como obter esse manual pela Web

Se você tiver acesso à Internet, pode ver e fazer o download da última versão do *Manual de instruções para os diagnósticos básicos de Avaya MultiVantage™ Solution*. Para ver esse manual, você deverá ter uma cópia do Acrobat Reader.

Para acessar a versão mais recente:

1. Acesse o site Suporte ao Cliente da Avaya na Web, no endereço <http://www.avaya.com/support/>
2. Clique em **Online Services**, em **Documentation**, em **Recent Documents** e, em seguida, procure pela versão mais recente do MultiVantage™.

3. Procure por **555-233-758** (o número do documento) para visualizar a versão mais recente do manual.

## Como encomendar mais cópias

- Ligue para: Avaya Publications Center  
Voz: 1-800-457-1235 ou 1-410-568-3680  
Fax: 1-800-457-1764 ou 1-410-891-0207
- Escreva para: Globalware Solutions  
A/C: Avaya Account Management  
200 Ward Hill Ave., Haverhill, MA 01835 E.U.A.
- E-mail: totalware@gwsmail.com
- Pedido: No. do documento 555-233-758PTB  
3ª edição, maio de 2002

Podemos inseri-lo em uma lista de pedidos permanente para que você receba automaticamente versões atualizadas desse manual. Para obter mais informações sobre pedidos permanentes ou sobre como entrar em uma lista para receber edições futuras desse manual, entre em contato com o Avaya Publications Center.

## Como obter ajuda

Se precisar de mais ajuda, primeiro acesse o site Suporte ao Cliente da Avaya na Web, no endereço <http://www.avaya.com/support/>. Clique no link **Escalation Lists** no lado inferior direito da página, para obter as informações mais recentes. Se você estiver fora dos EUA, clique também no link **Global Escalation List** para obter os números de telefone dos Centros de excelência (COE) regionais.

Você também pode acessar os seguintes serviços. Você pode precisar adquirir um contrato de serviço extensivo para usar alguns desses serviços. Consulte o seu representante da Avaya para obter mais informações.

Linha de suporte do MultiVantage™ (para obter ajuda sobre administração de facilidades e aplicações do sistema)	1 800 225 7585
Centro de atendimento da Avaya Customer Care Center (para questões de manutenção e consertos)	1 800 242 2121
Avaya Toll Fraud Intervention (Intervenção contra fraude de tarifação da Avaya)	1 800 643 2353
Avaya Corporate Security (Segurança empresarial da Avaya)	1 800 822 9009
Avaya Centers of Excellence (Centros de excelência da Avaya)	
— Ásia/Pacífico	65 872 8686
— Europa Ocidental/Oriente Médio/ África do Sul	44 1252 77 4800
— Europa Central/Oriental	361 645 4334
— América Central/Latina e Caribe	1 303 804 3778
— Austrália	61 2 9352 9090
— América do Norte	1 800 248 1111



---

## Manter as informações do sistema

---

Esta seção explica quais os tipos de registros do sistema deverão ser mantidos e como coletar os dados. Também o instrui como assegurar o êxito de suas cópias de backup.

### Manter as informações básicas

As informações básicas consistem de:

- a configuração original de comutação
- quaisquer atualizações e alterações
- capacidades técnicas de comutação (emprego, pela sua empresa, de uma central de atendimento ou telecomutação, por exemplo)

O conjunto de registros mais apropriado deve ser iniciado por informações sobre a configuração original da central. A maior parte das empresas mantém uma cópia impressa das informações básicas, além de cópias impressas adicionais ou eletrônicas, mantidas em local diferente do escritório. Atualize estas informações sempre que fizer alterações na central.

Use as informações básicas para auxiliá-lo a diagnosticar problemas no sistema de telefonia. Estas informações também são cruciais se houver a necessidade de reconstruir as informações relativas à central, como na recuperação em caso de desastres, por exemplo.

## Recuperar as informações básicas

É possível recuperar uma quantidade significativa de informações necessárias relativas ao hardware e à configuração a partir do terminal de programação do sistema (SAT).

- Use os comandos **display** para visualizar registros individuais.
- Use os comandos **list** para visualizar um grupo de registros.
- Adicione **print** aos comandos **display** ou **list** para criar cópias impressas dos registros a partir da central.



### **Dica:**

*Certifique-se de que a impressora esteja configurada para imprimir a partir do SAT. Para obter mais informações, consulte o Manual de instruções para a administração básica de Avaya MultiVantage™ Solution.*

Mantenha registros do equipamento e dos ajustes listados na tabela a seguir. Use os comandos nesta tabela para acessar as telas apropriadas.



<b>componente da central</b>	<b>informações</b>	<b>registros de grupo</b>	<b>registros individuais</b>
configuração de comutação	as facilidades compradas por sua empresa	display system parameters customer	
capacidade da central	capacidades potenciais da central	display capacity	
gabinetes e compartimentos	número de gabinetes e compartimentos	list cabinet	
placas de circuito	tipo e denominação da placa	list configuration all	display circuit-packs
trancos	tipo de serviço	list trunk-group	display trunk-group <i>n</i>
telefones	número do modelo, número de chamada, nome, local, cabo e tomada	list station list extension-type	display station <i>n</i> display extension <i>n</i>
classe de restrição (COR)	privilégios de chamada	list cor	display cor <i>n</i>
classe de serviço (COS)		display cos	
códigos de acesso às facilidades		display feature-access-codes	
parâmetros de facilidade		display system-parameters features	
plano de discagem		display dial plan	
rotas de cobertura		list coverage path	display coverage path <i>n</i>
anúncios	ramal, tipo, nome, porta	display announcements	
vetores	Número de Diretório de Vetores (VDN), número de vetor	list vector list VDN	display vector <i>n</i> display VDN <i>n</i>
grupos de busca		list hunt-group	display hunt-group <i>n</i>

## Assegurar as cópias de backup

Realize regularmente cópias de backup do sistema, a fim de manter atualizados os seus registros.

- Use o comando **save translations** para efetuar cópias de backup das alterações na central.
- Use o comando **save announcements** para efetuar cópias de backup das alterações aos anúncios.

Para verificar se a cópia de backup teve êxito, revise o campo Command Completion Status.

- Se o campo relativo ao estado contiver a informação **Success**, a cópia de backup dos dados ou anúncios terá tido êxito.
- Se o campo relativo ao status não contiver a informação **Success**, registre o Código de Erro e use a lista a seguir para determinar o ocorrido:
  - 1 = não foi possível salvar para o elemento de processamento da comutação (spe) ativo
  - 2 = não foi possível salvar para o spe auxiliar



### Dica:

*Para obter mais informações sobre a realização de cópias de backup, consulte o Manual de instruções para administração básica de Avaya MultiVantage™ Solution.*

---

## Verificar o estado do sistema

---

Esta seção explica como usar as informações relativas à central, a fim de acompanhar o bom funcionamento geral e estado do sistema. Ela o instrui como acessar as informações genéricas do sistema, assim como individuais, além de descrever como verificar o sistema quando este sofrer alterações.

### Estratégias para a resolução de problemas

Como um administrador, uma de suas responsabilidades é verificar o estado da central, a fim de determinar se o desempenho dele é adequado. Esta é uma abordagem de ação preventiva no diagnóstico do sistema.

- Use o comando **status** para verificar o funcionamento do sistema. Consulte [“Visualizar o estado do sistema” na página 6](#), para obter mais informações.
- Use os comandos **display alarms** e **display errors** para monitorar a central. Consulte [“Alarmes e erros” na página 27](#), para obter mais informações.

Outra de suas responsabilidades inclui a resposta aos relatórios de problemas com telefones, enviados por usuários. A fim de desempenhar esta importante função, você geralmente deverá

usar uma abordagem de intervenção no diagnóstico do sistema. Consulte [“Resolver problemas comuns” na página 13](#), para obter mais informações.

### Visualizar o estado do sistema

Use as telas de estado do sistema para monitorar as diversas partes do mesmo. Para que esteja preparado para os problemas, é necessário se familiarizar com a aparência destes relatórios quando o sistema estiver funcionando bem.

Para visualizar uma lista dos tipos de relatórios de estado:

1. Digite **status** e pressione HELP.

A tela Help é exibida.

Esta tela lista todos os itens cujo estado poderá ser solicitado.

```
Please enter one of the following object command words:
access-endpoint      hardware-group      psa
administered-connection health              processor-channels
attendant            interface           remote-access
bri-port             journal-link        signaling-group
card-mem             link                sp-link
cdr-link             logins              station
clan-ip              mst                 synchronization
clan-port            packet-interface    sys-link
cleared-alarm-notif periodic-scheduled system
conference           pms-link            trunk
data-module          pri-endpoint        tti
esm
```

Tela Help (Ajuda) para comando status

Examine agora alguns exemplos de telas relativas ao status.

## Visualizar operações gerais do sistema

Use a tela Status Health (Estado de Saúde) para determinar se o sistema está funcionando sem problemas e para examinar um resumo do estado do mesmo. Você poderá usar este relatório para examinar alarmes, verificar se há qualquer componente ocupado devido a manutenção ou qualquer problema.

Para visualizar a tela Status Health:

1. Digite **status health** e pressione RETURN.

A tela Status Health é exibida.

```
_____ : status health (page 1) 2/26/2002 2:27:15 PM
SPE: B/auto      A/functional      OCC:St: 2%   Sm: 23% Cp: 1% Idl: 74%
PNC: B-PNC/auto  A-PNC/functional  ALARMS:Maj: 16  Min: 3 Wrn: 505
Pwr: comm Sync:primary Logins:5  BUSYOUT:Trk: 0  Stn: 0 Oth: 0

Cab EmTr  Maj Min Wrn PNC          Cab EmTr  Maj Min Wrn PNC
1  auto-   0  1  57 up          --- --- --- --- --- ---
2  auto-   0  0  51 up          --- --- --- --- --- ---
3  auto-  16  1  54 up          --- --- --- --- --- ---
4  auto-   0  1 103 up          --- --- --- --- --- ---
5  auto-   0  0 240 up          --- --- --- --- --- ---
```

Tela Status Health (Estado de Saúde)

## Visualizar o estado de um ramal

Use o comando **status station** para visualizar a configuração de cada ramal. Este comando é geralmente o primeiro local onde se reúnem informações quando um usuário relatar um problema com um telefone.

Por exemplo: se um usuário informar que o toque do telefone é curto e a chamada é imediatamente direcionada para a cobertura, use o comando **status station** para verificar se Enviar todas as chamadas (SAC) está ativado no ramal do usuário.

Para visualizar o estado do ramal 7236:

1. Digite **status station 7236** e pressione RETURN.

A tela General Status (Estado Geral) é exibida. No exemplo abaixo, é possível verificar que este telefone 7406+ está funcionando adequadamente (o campo Service State contém “in service/on-hook”: em funcionamento/no gancho), porém o SAC está ativo. Isto explicaria porque as chamadas não podem ser atendidas antes de serem enviadas para a cobertura.

```

                                GENERAL STATUS
      Type: 7406+                Service State: in-service/on-hook
      Extension: 7236            Download Status: not-applicable
      Port: 02A0306             SAC Activated? yes
      Call Parked? no           User Cntrl Restr: none
      Ring Cut Off Act? no      Group Cntrl Restr: none
      Active Coverage Option: 1  CF Destination Ext:
      Message Waiting:
      Connected Ports:

      ACD STATUS                 HOSPITALITY STATUS
      Grp/Mod Grp/Mod Grp/Mod Grp/Mod Grp/Mod   Awaken At:
      / / / / /                               User DND: not activated
      / / / / /                               Group DND: not activated
      / / / / /                               Room Status: non-guest room
      On ACD Call? no   Occupancy: 0.0
```

Tela General Status (Estado Geral)

## Visualizar o estado dos gabinetes

Use a tela System Status Cabinet (Estado dos Gabinetes do Sistema) para se familiarizar com o estado de serviço de gabinetes individuais. Esta tela também relata qualquer alarme relacionado aos gabinetes.

Para visualizar o estado dos gabinetes do sistema:

1. Digite **status system all-cabinets** e pressione RETURN.

A tela System Status Cabinet é exibida.

```

SYSTEM STATUS CABINET 1
SPE  MODE                SELECT  SPE ALARMS  TONE/  SERVICE  SYSTEM  SYSTEM
1A   standby             SWITCH  MAJOR MINOR  CLOCK  STATE   CLOCK  TONE
1B   active              spe b   0 0        1A   in     standby standby
                spe b   0 0        1B   in     active  active
SERVICE  CONTROL  DEDICATED  SERVICE  BUS ALARMS  BUS  OPEN BUS
TDM  STATE  CHANNEL  TONES    PKT  STATE  MAJOR MINOR  FAULTS  LEADS
1B   in     n        n        1     in     n  n        0      0
1A   in     y        y        1     in     n  n        0      0
EMERGENCY  SELECT
TRANSFER  SWITCH  EXP-LINK  STATE  MODE  TYPE
1A   on     01A01-02A01  in     active  MCC
1B   auto-off  01B01-02B02  in     standby
    
```

Tela System Status Cabinet (Estado dos Gabinetes do Sistema)

O uso dos comandos status pode auxiliá-lo no exame do funcionamento do sistema.

## Visualizar as alterações feitas no sistema (relatório de histórico)

Use o relatório de histórico para verificar o tipo de alterações feitas no sistema. Por exemplo: se algum usuário relatar que a cobertura de seus telefones não está funcionando, examine o relatório de histórico para verificar se foi feita qualquer alteração em alguma rota de cobertura.

O relatório de histórico lista a data, hora, nível de login, providência tomada e a tela relativa a qualquer alteração feita no sistema. O relatório de histórico não mostra exatamente quais dados ou campos foram alterados.

Para visualizar o relatório de histórico e revisar as alterações feitas recentemente no sistema:

1. Digite **list history** e pressione RETURN.

A tela History é exibida.

```

                                HISTORY
Date of Loaded Translation: 2:48pm Sat Jul 26, 1997
Date  Time  Port      Login  Actn  Object      Qualifier
3/16  2:33  INADS     inads  logn
3/16  1:16  INADS     inads  logf
3/16  1:16  MGR1     craft  logf
3/16  0:39  INADS     inads  logn
3/15  7:17  MGR1     craft  cha  hunt-group  2
3/15  7:05  MGR1     craft  cha  system-param features
3/15  7:04  INADS     inads  logf
3/15  7:04  MGR1     craft  cha  system-param features
3/15  7:04  MGR1     craft  cha  coverage    path 1
3/15  7:03  MGR1     craft  cha  system-param features
3/15  6:09  MGR1     craft  cha  console-para
3/15  6:06  MGR1     craft  add  station     next
3/15  6:06  MGR1     craft  add  station     next
3/15  5:35  MGR1     craft  cha  console-para
```

Tela History (Histórico)



## Como posso receber ajuda da Avaya

Se você contar com um Contrato de Serviço ou uma cobertura de garantia da Avaya, o seu sistema MultiVantage™ estará conectado aos Sistemas Especialistas da Avaya (Avaya Expert Systems), recebendo monitoramento remoto constante, diagnóstico de ação preventiva e resolução de problemas. Este monitoramento eletrônico é tão eficiente, que 70% de todos os problemas são identificados, diagnosticados e solucionados à distância. Esta é a melhor cobertura 24 horas por dia na indústria, o que favorece a manutenção do estado de funcionalidade plena do sistema de comunicações por voz.

Além disso, a Avaya é a primeira firma a oferecer a Proteção contra Picos de Energia, cobrindo completamente os custos com danos a produtos devidos a picos de energia. Se o sistema contar com a Garantia ou Contrato de Serviço, se a proteção contra picos de energia estiver instalada e se todos os códigos de eletricidade locais e nacionais além das exigências da Avaya quanto ao local tiverem sido cumpridos, a cobertura que você receberá será automática. Os clientes que contarem com o Contrato de Serviço e garantia receberão prioridade na resolução destes problemas.



---

## Resolver problemas comuns

---

Esta seção explica que perguntas deverão ser feitas e quais informações deverão ser reunidas para resolver alguns dos problemas mais básicos envolvendo os telefones. Descreve também como resolver problemas comuns envolvendo a central de atendimento.

### Diagnosticar um problema

Uma função importante do administrador do sistema envolve o atendimento das chamadas de usuários relatando problemas. Ao seguir alguns passos simples, fazer as perguntas mais pertinentes e tentar recriar o problema, você poderá identificar alguns dos problemas mais comuns.

Faça algumas perguntas para determinar se:

- o equipamento ou processo funcionava antes e não funciona mais ou se esta é uma nova configuração a ser corrigida
- o problema se origina do próprio equipamento de sua empresa ou do fornecedor
- o problema se origina dentro da central ou fora das instalações da empresa

Inclua você próprio, os usuários e outros colegas administradores da central nas seguintes perguntas básicas:

- A facilidade ou equipamento em questão é novo, ou funcionava anteriormente e não funciona mais?
- O problema ocorre nas chamadas feitas para fora da central, recebidas pela central ou naquelas feitas dentro da própria central?
- É possível duplicar o problema?

## Resolver problemas telefônicos comuns

Esta seção descreve a abordagem adotada por muitos administradores para diagnosticar e corrigir problemas comuns. A lista a seguir compreende algumas sugestões de providências a serem tomadas se houver um problema.

- peça uma descrição detalhada do problema
- tente reproduzir o problema ou peça que o usuário o demonstre
- examine o telefone
- verifique se o telefone foi substituído por outro
- verifique as conexões físicas (se o telefone está conectado à tomada, por exemplo)
- verifique se o telefone está no local esperado
- experimente usar o telefone em outro local
- pergunte se o fio ou o monofone foi substituído
- efetue a verificação através do comando **status station**

- use o comando **display station** para examinar cada página das telas de ramal
- verifique se há menções a SAC e rotas de cobertura nas telas de ramal
- examine os registros impressos da central quanto a discrepâncias
- verifique os registros de alarmes e erros
- remova qualquer alarme ou erro
- teste as placas de circuito

Examine os exemplos abaixo, que representam alguns problemas que os usuários relatam aos administradores do sistema e veja como diagnosticá-los e corrigi-los.

### O usuário não consegue efetuar chamadas para fora

Um usuário comunica que o seu telefone “não funciona”. É interessante notar que, aparentemente, este é o problema mais comumente relatado. Faça perguntas para descobrir o problema real e poder solucioná-lo.

Para descobrir porque um telefone “não funciona”, faça as seguintes perguntas:

- De que maneira o telefone “não funciona”? O problema ocorre quando:
  - o usuário tenta atender uma chamada recebida?
  - o usuário tenta efetuar uma chamada?

- Se o problema ocorre quando o usuário tenta efetuar uma chamada, esta é
  - uma chamada interna, de ramal para ramal?
  - uma chamada externa, para um telefone externo?
- O problema se dá com apenas um número ou não é possível efetuar qualquer chamada para fora?
- Este aparelho de telefone é novo ou o problema passou a ocorrer com um telefone antigo (era possível efetuar chamadas anteriormente)?
- É possível ouvir um tom de discagem antes de efetuar a chamada?
- O que é ouvido após a discagem?
  - um determinado tipo de tom
  - uma mensagem
  - ruído de estática
  - nada
- Se for ouvida uma mensagem após a discagem, qual é esta mensagem?

Se a mensagem informar que não é possível completar a chamada, provavelmente o problema está ocorrendo na programação da sua seleção automática de rotas (ARS). Para obter mais informações sobre a alteração do roteamento de saída, consulte o *Manual de instruções para a administração básica de Avaya MultiVantage™ Solution*.

## As chamadas recebidas tocam mas não chegam ao usuário

Um outro usuário comunica que o seu telefone “não funciona”. Faça perguntas semelhantes às listadas acima. Você descobre que o usuário pode efetuar chamadas para fora e que o telefone toca, porém, quando o usuário pega o telefone, não há qualquer chamada na linha.

Digite o comando **status station** para verificar se Enviar todas as chamadas está ativado.

## O indicador luminoso de mensagens do telefone não se apaga

Geralmente, este problema ocorre mesmo quando as mensagens associadas ao telefone são removidas.

Para eliminar o indicador luminoso de mensagens:

1. Ao comando digite **clear amw all nnnn** onde *nnnn* é o número de chamada, de seguida pressione RETURN.

## Diagnosticar problemas gerais nos troncos

As seguintes perguntas o auxiliarão a determinar a ocorrência de um problema em um tronco.

- O problema se dá com todas as chamadas ou ocorre de maneira intermitente?
- Ao tentar discar para fora deste tronco, você ouve qualquer anúncio gravado?

- É possível identificar o tronco em questão?  
Use um código de acesso a troncos (tac) para identificar o tronco, especialmente se o terminal atendedor possuir uma tecla de identificação de tronco.
- A chamada apresenta ruído de estática?  
Este é, provavelmente, um problema com o tronco externo em relação à central.
- Você já notificou o seu provedor de troncos quanto a este problema?

### **Diagnosticar problemas nas linhas de junção**

- O problema ocorre apenas nas chamadas recebidas?
- O problema ocorre apenas nas chamadas de saída?
- O que ocorre quando você tenta usar este tronco?
- Você já notificou o provedor de troncos E1?
- Este tronco está conectado a um outro local?  
Caso esteja, tente determinar o número da IL (ID de localização de Instalação) deste local.
- Você sabe qual é o identificador de circuito deste tronco?

### **Diagnosticar problemas no modem**

- Qual é o ramal do modem?
- O modem está conectado através da central?
- A quais componentes está conectado o modem?  
Por exemplo: computador, fax ou CMS.



- As opções de configuração foram alteradas ou verificadas recentemente?
- Qual é o fabricante do modem?
- Qual é o número do modelo?

### **Diagnosticar problemas na impressora**

- Qual é o problema da impressora?
- Qual é o uso que se faz da impressora?  
Por exemplo: ela está conectada à central, CMS, CAS ou ao AUDIX?
- Qual é o fabricante da impressora?
- Qual é o número do modelo?

### **Diagnosticar problemas com senhas, login e acesso ao terminal**

Se houver um problema com o acesso de discagem remota, pergunte:

- Como você efetua a discagem?
- Que tipo de software ou programa de discagem você usa?
- Quais são as mensagens de erro obtidas ao tentar discar?

Se a sua senha tiver expirado, não estiver funcionando ou estiver incorreta, chame a Avaya, a fim de obter assistência na resolução do problema.

## Diagnosticar problemas no terminal de programação do sistema (SAT)

- Qual é o tipo de terminal?
- Qual é o tipo de problema detectado?

## Solucionar problemas na central de atendimento

Esta seção o auxilia a identificar e solucionar problemas comuns que afetam os grupos de busca, splits, anúncios e acesso do chamador.

As tabelas abaixo descrevem as características dos problemas e soluções para eles em centrais de atendimento que não usam DAC ou vetorização de chamadas.

## Não é possível gravar um anúncio em Placas de Anúncios Integrados

Possíveis Causas	Soluções
A porta 0 não está disponível quando você inicia a gravação de um anúncio.	Se a porta 0 estiver em uso quando iniciar a gravação de um anúncio, você ouvirá um tom de reordenação (ou ocupado rápido) seguido de silêncio. Disque novamente o código de acesso do anúncio e o ramal a cada 45 segundos, até que a gravação tenha êxito.
O telefone que você está usando para gravar o anúncio não dispõe de uma COS com permissão do terminal atendedor.	Use a tela Station (Ramal) deste telefone para substituir a COS por outra que disponha de permissão do terminal atendedor.

## Não é possível gravar um anúncio em Placas de Anúncios Integrados

Possíveis Causas	Soluções
O campo Pro (protegido) na tela Recorded Announcements (Anúncios Gravados) apresenta um <b>y</b> .	Ajuste este campo para <b>n</b> , a fim de permitir as alterações de um telefone dotado de permissões do terminal atendedor.
O procedimento correto não foi usado.	Tente novamente. Verifique qual o Código de Acesso à Facilidade (FAC) que está usando.
O ramal que deseja usar não está definido para um anúncio.	Verifique o número que está discando, ou defina o ramal para um anúncio na tela Recorded Announcements.
Não há tempo suficiente na placa de anúncios.	Use o comando <b>list integrated-annc-boards</b> para exibir a tela Integrated Announcement Board (Placa de Anúncios Integrados) e mostrar o tempo restante em cada placa. <ul style="list-style-type: none"><li>■ Crie um anúncio menor.</li><li>■ Diminua o tamanho dos anúncios existentes.</li><li>■ Grave novamente os anúncios existentes a uma taxa de compressão mais baixa. Certifique-se de que a qualidade de áudio associada à taxa de compressão mais baixa é aceitável.</li><li>■ Exclua alguns anúncios.</li><li>■ Adicione uma outra placa de anúncios.</li></ul>

## Os chamadores não conseguem ouvir o anúncio

Possíveis Causas	Soluções
Todas as portas de anúncios estão freqüentemente ocupadas e nenhuma fila é administrada para o anúncio.	Ajuste para <b>y</b> o campo Q da tela Recorded Announcements (Anúncios Gravados). (Ajuste este campo para <b>y</b> para todos os ramais definidos para uma placa de anúncios integrados). Se o problema persistir, adicione uma outra placa de anúncios.
Não há qualquer anúncio gravado.	Disque o ramal do anúncio. Se ouvir um sinal de ocupado rápido, não há anúncio gravado. Grave um anúncio.
A placa de anúncios não funcionou adequadamente.	Grave o anúncio novamente.

## Um dispositivo em um grupo de busca de Atendimento Automático não responde

Possíveis Causas	Soluções
O dispositivo está desligado ou não está funcionando adequadamente.	<p>Com UCD-MIA, como uma unidade que esteja funcionando incorretamente constitui a porta mais ociosa, todas as chamadas para o grupo de busca poderão começar a ser enviadas para o dispositivo com problemas.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Disque o ramal de cada modem, até detectar o que não estiver respondendo.</li><li>2. Administre o dispositivo como ocupado devido a manutenção ou remova o número de chamada a ele associado da tela Hunt Group (Grupo de Busca), até que o dispositivo possa ser consertado.</li></ol>

## Um número demasiado de chamadas abandonadas

<b>Possíveis Causas</b>	<b>Soluções</b>
Não há rota de cobertura.	Defina um ponto de cobertura no campo Coverage Path na tela Hunt Group (Grupo de Busca).
Os anúncios não estão sendo usados ou precisam ser modificados.	Crie anúncios que estimulem os chamadores a aguardar. Informe aos chamadores que a chamada deles é muito importante e solicite-os a continuar na linha.
Os clientes não estão dispostos a aguardar até que as suas chamadas sejam atendidas.	Adicione mais agentes, a fim de diminuir o tempo médio de resposta.

## Os clientes reclamam do sinal de ocupado freqüente

Possíveis Causas	Soluções
A capacidade do tronco não é suficiente.	<p>Examine o relatório de sistema Trunk Summary (Resumo do Tronco), incluindo o pico de ontem, o pico de hoje e a última hora. Imprima a última hora uma vez por hora durante o horário do expediente.</p> <p>Examine o campo % ATB (All Trunks Busy) para os troncos de recebimento e bidirecionais. Se este valor for consistentemente alto para os troncos de recebimento UNIDIRECIONAIS, as chamadas estarão provavelmente sendo bloqueadas. Adicione mais troncos.</p> <p>Se a Seleção Automática de Rotas (ARS) estiver sendo usada em um tronco bidirecional, ele provavelmente demandará mais atenção.</p> <p>Não é possível ao MultiVantage™ informar se as chamadas estão sendo bloqueadas na central pública. Solicite ao provedor da rede que realize um estudo de tráfego das chamadas recebidas.</p>
O comprimento administrado da fila é demasiado curto.	Defina o campo Queue Length na tela Hunt Group (Grupo de Busca) para um valor igual ou maior do que o número de agentes de grupos de busca. Adicione mais agentes.
Não há uma rota de cobertura.	Defina um ponto de cobertura no campo Coverage Path na tela Hunt Group.





---

## Alarmes e erros

---

Esta seção destina-se aos administradores mais aventureiros que estejam curiosos por diagnosticar e solucionar problemas comuns. As informações aqui contidas o auxiliarão a ler e interpretar:

- registros de erros
- registros de alarmes

## Relatórios de manutenção

O sistema MultiVantage™ monitora muitos componentes da central. Quando um componente apresentar um defeito ou não funcionar adequadamente, o subsistema gerará dois tipos de relatórios:

- relatórios **detalhados** no registro de erros
- relatórios **gerais** no registro de alarmes

O sistema detecta condições de erro nos seus componentes através de objetos de manutenção (MO). Os MOs são os módulos do software que monitoram, testam e relatam possíveis condições de falhas.

## Visualizar registros de erros

É recomendável executar e inspecionar regularmente os registros de erros. É possível visualizar todos os erros ativos do sistema no registro de erros. Também é possível especificar um determinado componente do sistema ou um determinado período de tempo a ser abordado pelo registro de erros.

Para visualizar o registro de erros:

1. Digite **display errors** e pressione RETURN.

A tela Error Report é exibida.

```
ERROR REPORT
The following options control which errors will be displayed.
ERROR TYPES
  Error Type:                               Error List: active-alarms
REPORT PERIOD
  Interval: a      From: / / :   To: / / :
EQUIPMENT TYPE ( Choose only one, if any, of the following )
  Cabinet:
  Port Network:
  Board Number:
  Port:
  Category:
  Extension:
Trunk ( group/member ) : /
```

Tela Error Report (Relatório de Erros)

2. Para visualizar todos os erros detectados, pressione RETURN

OU

Indique os erros que deseja visualizar, digitando em cada campo as informações solicitadas. Examine as descrições de campos listadas na seção seguinte.

3. Pressione ENTER para visualizar o relatório.

## Descrições dos campos de relatórios de erros

<b>Campo</b>	<b>Digite informações relativas a</b>
Error Type	tipo de erro
Error List	active-alarms (alarmes ativos), errors (erros) ou cleared-errors (erros removidos)
Interval	h(ora), d(dia), w(semana), m(ês), a(todos)
From/To	intervalo de tempo, de acordo com data e hora
Cabinet	número do gabinete (1-44)
Port Network	número da rede de portas (1-44)
Board Number	número de placa contendo cinco dígitos, no formato <b>UUCSS</b> , onde UU = gabinete (1-44), C = compartimento (A-E) e SS = slot (0-20)
Port	endereço da porta contendo sete dígitos, no formato <b>UUCSSs</b> , onde UU = gabinete (1-44), C = compartimento (A-E), SS = slot (0-20) e ss = n° do circuito
Category	nome da categoria (escolha a partir da lista abaixo): adm-conn   announce   bri/asai   cdr   data-mod detector   dup-spe   environ   exp-intf   ext-dev generatr   inads-link   infc   maint   mass-st mbus   memory   misc   mmi   mnt-test modem   mssnet   pkt   pms/jrnl   pnc pncmaint   pnc-peer   procr   quick-st   s-syn spe   stabd   stacrk   stations   sys-link sys-prnt   tape   tdm   tone   trkdb trkcrk   troncos   vc   vsp   wideband wireless
Extension	ramal definido ou deixe em branco
Trunk Group	número de grupo, entre 1 e 666
Trunk Member	membro de grupo entre 1 e 255, ou deixe em branco

alarmes/erros

HARDWARE ERROR REPORT - ACTIVE ALARMS											
Port	Mtce	Alt	Err	Aux	First	Last	Err	Err	Rt/	Al	Ac
Name	Name	Type	Data	Occur	Occur	Cnt	Rt	Hr	St		
01AXX1	PI-LINK		257	25	05/02/08:07	05/04/08:38	255	5	13	a	n
01AXX1	PI-LINK		2049	1	05/02/12:03	05/02/12:03	1	0	0	a	n
01AXX1	PI-LINK		1	25	05/02/18:48	05/03/13:57	2	0	0	a	n
01A0101	DIG-LINE	Attd1	1537	40968	05/02/12:29	05/02/12:29	1	0	0	a	n
01A0101	DIG-LINE	Attd1	513	0	05/02/12:29	05/02/12:29	3	0	0	a	n

Tela Hardware Error Report (Relatório de Erros no Hardware)

Use o comando **print** para imprimir o relatório. Preste atenção especial às informações contidas nos seguintes campos:

- O campo Port contém informações em diversos formatos:
  - endereçamento da placa de circuito (UUCSS)
  - endereçamento da porta (UUCSSs)
  - número de sinalização com dois dígitos
  - número de rede da porta administrada
- Mtce Name (o nome do Objeto de Manutenção)
- Alt Name (o ramal apresentando o erro).  
Neste exemplo, Attd1 é a porta digital apresentando os erros.
- Error Type (representa a categoria da condição de erro)
- Aux Data (representa um detalhe do Tipo de Erro)
- First Occur (indica a data/hora da primeira ocorrência)
- Err Cnt (lista o número de ocorrências desde a primeira)

## Interpretar o registro de erros

O Relatório de Erros no Hardware, mostrado acima, apresenta cinco entradas de erros. A central detectou um aparelho de telefone digital desconectado. Veja como interpretar o relatório:

- PI-LINK é o MO que monitora os enlases da interface do processador ao equipamento digital, o que inclui adjuntos. Você poderá notar que durante dois dias (entre 2 e 4 de maio), ele constatou 255 erros do tipo 257, um erro do tipo 2049 e dois erros do tipo 1.
- Os erros DIG-LINE indicam que o sistema não consegue encontrar o telefone atribuído à porta 01A0101. De acordo com a central, este deveria ser o terminal atendedor 1 (Alt Name).

Observe que os campos Error Type e Aux Data de ambos os MOs contêm diversos números. Estes números são códigos do software que representam condições de erro específicas.

## Remover o erro

Se um componente importante do sistema falhar, o software registrará este “evento” com números de código no registro de erros ou alarmes.

Para interpretar os códigos de erros e limpá-los:

1. Procure nos manuais Avaya MultiVantage™ Maintenance próprios à sua central o MO (DIG-LINE ou PI-LINK, por exemplo).
2. Procure o tipo de erro na tabela Tipos de Erros no Hardware relativa ao MO.

3. Procure a nota associada ao tipo de erro, a fim de obter uma explicação das condições que geraram o erro.
4. Proceda conforme o recomendado, a fim de remover o erro.

É possível que o procedimento recomendado exija o teste dos componentes associados a alarmes. Certifique-se de que as permissões de teste estejam ativadas.

Se qualquer teste falhar ou for abandonado, será fornecido um código de erro para o teste.

5. Procure o código de erro de teste de acordo com MO nos manuais Avaya MultiVantage™ Maintenance.
6. Procure o teste numerado listado nos resultados do mesmo.
7. Procure a *combinação* correta de código de erro e resultado de teste nas tabelas de testes numerados.

## Registros de alarmes

Os alarmes são classificados como major (principais), minor (secundários) ou warning (de aviso), dependendo do seu grau de gravidade e do seus efeitos sobre o sistema.

nível de alerta e descrição	relatado ao INADS?	relatado ao terminal atendedor?	providência
major Degradação crítica dos serviços	Sim	Sim (ocorre após quatro tentativas de contato com o INADS)	Prestar atenção imediata
minor Alguma degradação dos serviços, porém o sistema ainda funciona, geralmente limitado a alguns troncos, ramais ou uma única facilidade.	Sim	Sim (ocorre após quatro tentativas de contato com o INADS)	Verificar quais serviços estão afetados
warning Falha que não causa degradação significativa dos serviços Nota: as falhas que ocorrem fora da placa do DS1 (tipo de erro 138) geram apenas alarmes de aviso, indicando um problema de rede de clientes. Nestes casos, os alarmes de aviso poderão causar uma degradação crítica dos serviços.	Não (o INADS pode receber alguns alarmes de aviso menos importantes)	Não	Monitorar a situação; verificar se houve interrupção no serviço ou equipamento ou falha externa à central.

Os alarmes também podem ser classificados como:

- problemas *na placa*, que se originam nos circuitos da placa de circuito associada ao alarme
- problemas *fora da placa*, que se originam em um processo ou componente externo à placa de circuito

### Ler o registro de alarmes

Examine, agora, um registro de alarmes resultante de um aparelho de telefone digital desconectado.

Para visualizar o registro de alarmes:

1. Digite **display alarms** e pressione RETURN.

A tela Alarm Report é exibida.

```
ALARM REPORT
The following options control which alarms will be displayed.
ALARM TYPES
    Active? y    Resolved? n
    Major? y    Minor? y    Warning? y
REPORT PERIOD
    Interval: m    From: / / :    To: / / :
EQUIPMENT TYPE ( Choose only one, if any, of the following )
    Cabinet:
    Port Network:
    Board Number:
    Port:
    Category:
    Extension:
Trunk ( group/member ) : /
```

Tela Alarm Report (Relatório de Alarmes)



- Indique quais alarmes deseja visualizar, digitando **y** e pressionando ENTER após cada tipo de alarme.



**Dica:**

*Exceto nos casos em que puder restringir o problema a um determinado período de tempo, pressione ENTER para visualizar todos os alarmes ativos.*

*Se escolher **n** para os alarmes principais e **y** para os alarmes secundários e de aviso, você não verá as informações de alto nível de que eventualmente necessitará a fim de determinar o problema do sistema.*

- Pressione ENTER para visualizar o relatório de alarmes.
- A tela Alarm Report é exibida.

ALARM REPORT							
Port	Maintenance	On	Alt	Alarm	Svc	Ack?	Date
	Name	Brd?	Name	Type	State	1 2	Alarmed Resolved
01AXX1	PI-LINK	n		WARNING			05/02/09:48 00/00/00:00
01AXX1	PI-LINK	n		WARNING			05/02/09:48 00/00/00:00
01A0101	DIG-LINE	n	Attd1	WARNING	RDY		05/02/12:29 00/00/00:00
01A0101	DIG-LINE	n	Attd1	WARNING	RDY		05/02/12:29 00/00/00:00
01AXX1	PI-LINK	n		WARNING			05/02/18:49 00/00/00:00

Tela Alarm Report (Relatório de Alarmes)

## Interpretar os registros de alarmes

Em primeiro lugar, o Relatório de Alarmes lista os alarmes principais, seguidos dos alarmes secundários e de aviso.

O registro de alarmes no exemplo acima revela que:

- um enlace da interface do processador (PI-LINK) no endereçamento 01AXX1 produziu alarmes três vezes no dia 2 de maio, com avisos *fora da placa* (On Brd? = n).
- a mesma porta (01A0101) de uma placa de circuito de linha digital (DIG-LINE) produziu alarme duas vezes em 2 de maio, em resposta a dois diferentes contadores de erros (consulte o exemplo de registro de erros).

## Remover os registros de alarmes

Para remover um registro de alarme:

1. Investigue ou solucione o primeiro alarme principal listado no registro.
2. Verifique se outros alarmes são retirados ao solucionar o principal problema em primeiro lugar.

## Definir as teclas de alarme

É possível administrar as teclas programáveis com indicadores luminosos associados em qualquer telefone, para que atuem como indicadores de alarmes, de maneira semelhante ao indicador luminoso de alarme do terminal atendedor. A tabela a seguir descreve o significado do indicador luminoso verde associada a uma tecla de alarme.

<b>estado do indicador luminoso</b>	<b>significado</b>
verde piscando	ocorrência de alarme
verde constante	o INADS é notificado e em seguida toma conhecimento do alarme
o indicador luminoso desaparece	o alarme foi resolvido

Pressione a tecla de alarme para desligar o indicador luminoso. O indicador luminoso voltará a piscar se o alarme ainda estiver ativo quando for executada a próxima rotina de manutenção.

## Compreender os tipos mais comuns de erros

Esta seção descreve os tipos de erros detectados com maior frequência e explica a razão de sua ocorrência.

### Tipo de erro 18 — ocupado devido à manutenção

O tipo de erro 18 constitui um lembrete por parte da central de que um componente foi ocupado devido à manutenção. O comando busyout é usado para desativar temporariamente um componente, normalmente antes de testá-lo ou substituí-lo.

Use o comando **release** (com as permissões ativadas) para restaurar o modo de funcionamento normal de um componente.

Por exemplo: você recebeu uma reclamação de que um telefone não funciona. Como parte do diagnóstico, você poderá:

- usar o comando **status station**  
OU
- visualizar o relatório de erros no hardware relativo ao tipo de erro 18

Para visualizar um relatório de erros no hardware relativo ao tipo de erro 18:

1. Digite **display errors** e pressione RETURN.

A tela Hardware Error Report (Relatório de Erros no Hardware) é exibida.

2. Preencha o campo Error Type e pressione RETURN.

No presente exemplo, digite 18.

A tela Hardware Error Report relativa ao tipo de erro 18 é exibida.

HARDWARE ERROR REPORT - ACTIVE ALARMS											
Port	Mtce Name	Alt Name	Err Type	Aux Data	First Occur	Last Occur	Err Cnt	Err Rt	Rt/ Hr	Al St	Ac
01A0901	DIG-LINE	1234	18		03/09/00:30	03/09/00:30	1	0	0	a	n

Tela Hardware Error Report (Relatório de Erros no Hardware) (tipo de erro 18)

A entrada no registro indica que o ramal 1234, digital, está ocupado devido à manutenção (Err Type 18).

Use o comando **release** (com as permissões ativadas) para remover o estado de ocupado devido à manutenção do ramal. No presente exemplo:

1. Digite **release port 01A0901** (com as permissões ativadas) e pressione RETURN.

O ramal não está mais ocupado devido à manutenção.

## Tipo de erro 513 — o equipamento está “ausente”

O tipo de erro 513 o notifica que o equipamento (como, por exemplo, telefones, módulos de dados ou placas de circuito) estão administrados, porém não estão fisicamente conectados à central.

Para visualizar um relatório de erros no hardware relativo ao tipo de erro 513:

1. Digite **display errors** e pressione RETURN.  
A tela Hardware Error Report é exibida.
2. Preencha o campo Error Type e pressione RETURN.

No presente exemplo, digite 513.

A tela Hardware Error Report relativa ao tipo de erro 513 é exibida.

```
HARDWARE ERROR REPORT - ACTIVE ALARMS
Port      Mtce    Alt     Err   Aux   First      Last      Err  Err Rt/ Al Ac
Name      Name    Name    Type  Data   Occur      Occur     Cnt  Rt  Hr  St
01C0507  DIG-LINE 7157    513   0     03/09/00:30 03/09/00:30 1   0   0   a  n
```

Tela Hardware Error Report (Relatório de Erros no Hardware) (tipo de erro 513)

No presente exemplo, um telefone digital está ausente. Uma porta na placa de circuito de linha digital (DIG-LINE) situada no gabinete 1, compartimento C, slot 05, porta 07 não conta com o equipamento administrado fisicamente presente (Tipo de Erro 513).

Para solucionar o erro 513 deste exemplo:

1. Conecte o telefone à tomada atribuída à porta 01C0507.
2. Digite **test station 7157** (com as permissões ativadas) e pressione RETURN para poder testar o telefone.

O sistema removerá o erro apenas depois de executar as verificações e diagnósticos programados.

### **Tipo de erro 1 — placa de circuito removida**

Geralmente, o Tipo de Erro 1 indica a remoção de uma placa de circuito administrada.

Para solucionar este problema e remover o Tipo de erro 1:

1. Substitua e encaixe a placa de circuito no slot administrado.

Na próxima vez que o sistema executar o programa de manutenção de rotina, ele deverá “perceber” a placa de circuito e o erro não aparecerá mais.

## Evitar a ocorrência de alarmes e erros

Esta seção lista algumas causas comuns de alarmes desnecessários.

### Desligar a manutenção

O Teste Remote Loop-Around envia um toque de corrente para ativar a campainha do telefone. Se a campainha responder, o teste detectará o retorno. Por não disporem de campainha, os módulos de dados, aparelhos de fax e modems não respondem a este teste. Com isto, é gerado um erro na respectiva porta.

Este teste deverá ser desligado quando aplicado a módulos de dados, aparelhos de fax e modems. O desligamento do teste *não* afeta o desempenho de qualquer um destes dispositivos.

Para desligar o teste de manutenção:

1. Digite **change data-module ramal** e pressione RETURN.

A seguinte tela é exibida:

```
DATA MODULE
Data Extension: 3151      Name: joes r2cms pdm      BCC: 2
Type: pdm                COS: 1      Remote Loop-Around Test? n
Port: 01C0501           COR: 1      Secondary data module? n
ITC: restricted         TN: 1      Connected to: dte
ABBREVIATED DIALING
List1:
SPECIAL DIALING OPTION:
ASSIGNED MEMBER ( Station with a data extension button for this data module )
Ext      Name
1:
```

Tela Data Module (Módulo de Dados)

2. Altere o campo Remote Loop-Around Test para **n**.
3. Pressione ENTER para salvar suas alterações.

## Remover as placas de circuito que não estiverem em uso

Ocasionalmente, uma empresa poderá atualizar os seus telefones, de modelos analógicos da série 7000 para modelos digitais da série 8400. O processo de atualização consta de:

1. Remover a administração da linha analógica e do tronco
2. Remover o equipamento analógico antigo
3. Refazer as instalações para os novos telefones digitais e tomadas no local de trabalho
4. Administrar os novos telefones e placas de circuito digitais

Se as placas de circuito analógicas continuarem fisicamente conectadas ao sistema e *administradas como placas de circuito do sistema* (mesmo se a administração for removida de acordo com o Passo 1, acima), este gerará erros. Esta situação deixa de ocorrer quando for removida a administração (**change circuit-pack UUCSS**) da placa de circuito que não estiver em uso.



## Administração do DS1

Dependendo da presença de uma placa de circuito DS1 e se as portas desta placa estiverem definidas ou não, o sistema registrará falhas, de acordo com a tabela a seguir:

a placa está presente?	a placa está administrada?	as portas estão administradas?	nível do alarme	ação
Não	Sim	Não	warning (de aviso)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Substitua e encaixe a placa no slot a ela atribuído.</li> <li>2. Remova a administração do tronco e do DS1 (<b>change circuit-pack UUCSS</b>), deixando a placa de circuito no slot a ela atribuído.</li> </ol>
Não	Sim	Sim	minor (secundário)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Substitua e encaixe a placa no slot a ela atribuído.</li> <li>2. Administre uma ou mais portas (<b>change circuit-pack UUCSS</b>), deixando a placa de circuito no slot a ela atribuído.</li> </ol>
Sim	Não	Não	variado	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Remova a placa de circuito do compartimento.</li> </ol>



---

## Usar as facilidades na resolução de problemas

---

### Usar as facilidades na resolução de problemas

Algumas facilidades do MultiVantage™ podem ser usadas para auxiliá-lo a identificar se há problemas com o sistema ou diagnosticar problemas conhecidos. A tabela abaixo mostra as facilidades a serem usadas para diversos tipos de problemas no sistema.

facilidade	área com problemas			
	troncos	telefones	grupos de busca	grupos busca pessoa
Automatic Circuit Assurance (Auto-Teste Automático de Circuitos)	X			
Busy Verify (Verificação de Ocupação)	X	X	X	
Facility Busy Indication (Facilidade de Indicação de Ocupado)	X	X		X
Facility Test Calls (Facilidade de Chamadas de Teste)	X	X		
Trunk Identification (Identificação de Troncos)	X			

## **Automatic Circuit Assurance (Auto-Teste Automático de Circuitos)**

O Auto-Teste Automático de Circuitos (ACA) pode ser usado para identificar os troncos que apresentam falhas. Se este teste estiver ativado (**change system-parameters features**), o sistema o notificará com uma chamada de referência assim que detectar um uso incomum do tronco, como chamadas muito curtas ou muito longas, por exemplo. Este teste deve ser ativado para cada grupo de troncos.

A chamada de referência surge em uma apresentação de chamada livre. Se você atender a chamada, o display estará mostrando:

- que esta chamada é ACA
- o código de acesso do grupo de troncos
- o número de membro ao grupo de troncos
- a razão da chamada (tempo de espera curto ou longo)

### **Para usar o ACA em uma G3V2 ou central mais antiga**

1. Defina uma tecla ACA no telefone.
2. Pressione a tecla ACA para ativar o recebimento de referências pelo telefone.
3. Quando receber uma chamada de referência ACA, atenda a chamada.
4. Registre as informações listadas no display, a fim de usá-las na resolução de problemas.

### **Para usar o ACA em uma G3V3 ou central mais recente**

1. Defina uma tecla ACA-Halt (Interrupção de ACA) no telefone.
2. Mantenha desligada a tecla ACA-Halt, a fim de que o telefone permaneça ativo para referências.
3. Quando receber uma chamada de referência ACA, atenda a chamada.
4. Registre as informações listadas no display, a fim de usá-las na resolução de problemas.

### **Busy Verify (Verificação de Ocupação)**

É possível usar Verificação de Ocupação para fazer chamadas de teste e verificar se troncos, telefones ou grupos de busca estão ocupados. Este teste o auxiliará a determinar se o tronco, telefone ou grupo de busca está ocupado por causa de um uso intenso ou se apenas parece estar ocupado devido a um problema.

Para usar a Verificação de Ocupação, administre uma tecla para esta finalidade no seu telefone.

#### **Para verificar a ocupação de um telefone**

1. Pressione a tecla BUSY VERIFY do telefone.

O indicador luminoso de verificação de ocupação se tornará verde.

2. Disque o ramal do telefone a ser testado.

Você ouvirá um tom e verá informações exibidas. A tabela a seguir descreve o significado dos tons e informações visuais, e como responder a eles.

informações	tom	freqüência	padrão (segundos)	estado do ramal	próximo passo
Invalid	de interceptação	440 Hz alternando 620 Hz	.25 ligado  .25 ligado repetido	número inválido	cancele e tente novamente
Terminated	de controle de chamada	combinado 440 Hz + 480 Hz	1 ligado 3 desligado repetido	livre e tocando (funcionando adequadamente)	libere a chamada
Bridged	nenhum			em ponte com a chamada ativa (funcionando adequadamente)	libere a chamada
Out of service	de reordenação	combinado 480 Hz + 620 Hz	.25 ligado .25 desligado repetido	condição com problema ou ramal virtual administrado ou rota de cobertura	cancele; use o comando <b>status station ramal</b> para obter mais informações

### Para verificar a ocupação de um grupo de busca

1. Pressione a tecla BUSY VERIFY do telefone.

O indicador luminoso de verificação de ocupação se tornará verde.

2. Disque o ramal do grupo de busca a ser testado.

Você ouvirá um tom e verá informações exibidas. A tabela a seguir descreve o significado dos tons e informações visuais, e como responder a eles.

informações	tom	frequência	padrão (segundos)	estado do ramal	próximo passo
Invalid	de interceptação	440 Hz alternando 620 Hz	.25 ligado .25 ligado repetido	número inválido	cancele e tente novamente
Terminated	de controle de chamada	combinado 440 Hz + 480 Hz	1 ligado 3 desligado repetido	livre e tocando	libere a chamada
All Made Busy	de reordenação	combinado 480 Hz + 620 Hz	.25 ligado .25 desligado repetido	tornados ocupados está ativo	libere a chamada e tente novamente mais tarde
Denied	de reordenação	idem	idem	ativo com uma chamada	libere a chamada e tente novamente mais tarde
Out of service	de reordenação	idem	idem	condição com problema ou ramal virtual administrado	cancele; relate uma condição de inatividade

### Para verificar a ocupação de um tronco

1. Pressione a tecla BUSY VERIFY do telefone.

O indicador luminoso de verificação de ocupação se tornará verde.

2. Disque o código de acesso do tronco a ser testado.

O display não deverá apresentar qualquer informação e você ouvirá um tom de discagem. Se o display exibir “DENIED” (negado) e você ouvir um tom de interceptação, repita os passos 1 e 2.

Se o telefone dispuser de teclas de seleção de grupos de troncos, você também poderá pressionar a tecla **BUSY VERIFY** e, em seguida, a tecla **TRUNK GROUP SELECT** correspondente ao tronco desejado.

3. Disque o número do membro do grupo de troncos a ser verificado.

Você ouvirá um tom e verá informações exibidas. A tabela a seguir descreve o significado dos tons e informações visuais, e como responder a eles.

<b>informações</b>	<b>tom</b>	<b>frequência</b>	<b>padrão (segundos)</b>	<b>estado do ramal</b>	<b>próximo passo</b>
Invalid	de interceptação	440 Hz alternando 620 Hz	.25 ligado  .25 ligado repetido	inválido	cancela e tenta novamente
Verified	de confirmação			livre e tocando (funcionando adequadamente)	libere a chamada
nenhum	de controle de chamada	combinado 440 Hz + 480 Hz	1 s ligado 3 s desligado repetido	livre automático ou de ligações liberadas (funcionando adequadamente)	libere a chamada
nenhum	tom de discagem	combinado 350 Hz + 440 Hz	contínuo	livre (funcionando adequadamente)	libere a chamada
Bridged	nenhum			em ponte com a chamada ativa (funcionando adequadamente)	libere a chamada
Out of service	de reordenação	combinado 480 Hz + 620 Hz	.25 ligado .25 desligado repetido	condição com problema	cancela; relate uma condição de inatividade



## Facility Busy Indication (Facilidade de Indicação de Ocupado)

A Facilidade de Indicação de Ocupado pode ser usada para exibir a condição livre ou ocupada de telefones, troncos ou zonas de procura.

Para poder usar esta facilidade, é necessário adicionar teclas de facilidade de indicação de ocupado ao telefone. Etiquete as teclas de facilidade de indicação de ocupado como “Ocupado”, seguido do número ou nome do recurso a ser monitorado.

Se o indicador luminoso verde associado à tecla Facilidade de Indicação de Ocupado permanecer aceso por um longo período de tempo, é possível que o recurso tenha um problema.

## Facility Test Calls (Facilidade de Chamadas de Teste)

A Facilidade de Chamadas de Teste pode ser usada para fazer chamadas a determinados troncos ou telefones. Como esta facilidade evita o tráfego normal do sistema, ela é muito útil na detecção de linhas que apresentam ruídos e outros problemas. No entanto, esta facilidade pode ser facilmente abusada por pessoas de fora. Desative a facilidade quando não estiver sendo utilizada.

### ALERTA DE SEGURANÇA:

*Sempre que usar esta facilidade, ative o código de acesso à facilidade apenas para os testes que desejar efetuar. Quando terminar o teste, certifique-se de remover imediatamente o código de acesso, pois se esta facilidade continuar ativa, haverá um risco de violação da segurança.*

### **Para fazer uma chamada de teste para um tronco ou telefone multifrequencial**

1. No terminal do sistema, ative um código de acesso à Facilidade de Chamadas de Teste.
2. No telefone, disque o código de acesso à Facilidade de Chamadas de Teste. Aguarde o tom de discagem.
3. Disque o endereçamento de porta contendo seis ou sete dígitos, no formato **UUCSSss**, onde:

**UU** = número do gabinete (01, 02, etc.)

**C** = número do compartimento (A=1, B=2, C=3, D=4, E=5)

**SS** = número do slot (depende do sistema)

**ss** = número da porta (depende da placa)



#### **Dica:**

*Se houver qualquer problema durante este passo, tente discar o endereçamento da porta sem o zero inicial do número do gabinete.*

Você ouvirá um tom e verá informações exibidas. A tabela a seguir descreve o significado dos tons e informações visuais, e como responder a eles.

tom	freqüência	padrão (segundos)	estado	próximo passo
de discagem	combinado 350 Hz + 440 Hz	contínuo	conectado	proceda ao passo 4
de reordenação	combinado 480 Hz + 620 Hz	.25 ligado .25 desligado repetido	ocupado	libere a chamada
de interceptação	440 Hz alternando 620 Hz	.25 ligado .25 ligado repetido	sem acesso	libere a chamada

4. Se estiver testando um tronco, faça a chamada.  
ou  
Se estiver testando um telefone multifreqüencial, disque o número.
5. Se ouvir um tom de discagem, o teste teve êxito.  
ou  
Se ouvir um tom de interceptação, o teste falhou.



#### **ALERTA DE SEGURANÇA:**

*No terminal do sistema, CERTIFIQUE-SE de desativar o código de acesso à Facilidade de Chamadas de Teste.*

## Trunk Identification (Identificação de Troncos)

É possível identificar um tronco com defeito ou com ruído através da Identificação de Troncos. Use a Identificação de Troncos:

- em uma chamada ativa
- ao acessar um tronco

Para identificar um determinado tronco usado em uma chamada:

1. Pressione a tecla TRUNK ID.

O código de acesso ao tronco e o número do membro do grupo aparecerão no display.

Se uma chamada usar dois troncos, será exibida a identidade do último tronco adicionado à chamada. Se houver mais de dois troncos em uma chamada, a Identificação de Troncos será negada.

2. Verifique se há qualquer alarme *na placa* quanto a placas de circuito de troncos.

Caso não haja, relate o problema com o tronco ao fornecedor apropriado.

Caso haja, relate o problema com o tronco e as informações de identificação à Avaya.

---

## Solucionar problemas de IP e H.323

---

Esta seção descreve algumas dicas e ferramentas básicas que podem ajudá-lo a solucionar problemas com IP Softphones (IP: protocolo de internet) e problemas em troncos IP e H.323.

Além de utilizar esta seção, pode ser interessante consultar o *Administration for Network Connectivity for Avaya MultiVantage™ Software* para conhecer a administração IP básica.

### Solucionar problemas no Softphone

Esta seção aborda os problemas mais comuns que você ou seus usuários podem encontrar ao utilizar os IP Softphones (tipo Telecommuter ou Roadwarrior).

#### Os usuários não conseguem efetuar o login (registro) no IP Softphone

A senha do usuário precisa ser igual ao código de segurança do ramal administrado. Portanto, a primeira coisa a ser verificada é se o usuário está usando a senha correta. Se estiver, você deverá determinar se a origem do problema é o PC dele.

Para determinar se o problema está relacionado ao PC do usuário, tente registrar (login) este ramal de outro PC. Se conseguir, o problema está no PC do usuário. Se não conseguir, o ramal pode não estar administrado corretamente ou você pode ter um problema na rede.

## **O usuário efetuou o login, mas não consegue fazer chamadas do Softphone**

Se vir a mensagem “Telephony is not available” (Telefonia não está disponível) na área de status de chamadas, você pode ter restrições COR a COR entre o IP Softphone e o aparelho de telefone utilizado para fazer as chamadas.

Se você não tiver restrições, tente efetuar o logoff e, em seguida, o login novamente. Se isso não funcionar, reinicialize o PC no qual o softphone está funcionando.



### **ADVERTÊNCIA:**

Algumas plataformas do sistema também funcionam em PCs. Se você reinicializar um PC no sistema que está executando uma D1, todas as chamadas serão perdidas. Nesse caso pode ser interessante esperar o encerramento do expediente comercial para reinicializar o PC.

## **Você não consegue ouvir as mensagens com o Gerenciador de Mensagens INTUITY**

Quando um usuário está registrado no IP Softphone na aplicação Roadwarrior, o Softphone tem controle da placa de som do PC. Como apenas um aplicativo pode controlar a placa de som do PC de cada vez, a placa de som não estará disponível para o Gerenciador de Mensagens.

## **Os usuários recebem a mensagem "Action cannot be completed" (Ação não pôde ser completada)**

O usuário pode ter um botão no IP Softphone que não é administrado na tela de ramal para este ramal. Ou o usuário está tentando discar um código de acesso à facilidade que não é administrado no sistema.

## **O usuário não consegue utilizar as facilidades de conferência ou transferência**

As operações de conferência e transferência exigem, pelo menos, duas linhas. Verifique se o usuário tem mais de uma linha disponível para fazer as chamadas. Para determinar se ele tem mais de uma apresentação de linha, siga estes passos:

1. No IP Softphone, selecione Number of Calls no menu Options.
2. Verifique se o número de linhas Minimum ou Default exibidos é superior a um.

## Os usuários não conseguem usar o Diretório

Para utilizar o diretório, os usuários devem ter os botões Directory, Normal e Next disponíveis.

## Outras dicas

Se os seus usuários receberem a mensagem “Communication to the server has been lost. You will be logged off by the server” (Perdida a comunicação com o servidor. Você será desconectado pelo servidor), a sua única opção é clicar em OK. No entanto, se o usuário estiver em uma chamada ativa, ele pode finalizar a chamada antes de clicar em OK.

## Problemas de qualidade de som

Devido à grande variedade de redes e equipamentos envolvidos em uma chamada IP, existem vários fatores que podem contribuir para os problemas de qualidade de som. Esta seção contém dicas sobre como determinar a origem do problema e o que pode ser feito para solucioná-lo.

## Isolar problemas na LAN ou no MultiVantage™

Você pode fazer alguns testes simples para determinar se o problema de qualidade de voz está no MultiVantage™ ou na sua LAN ou PC.

Para verificar a qualidade do som do PC, crie e reproduza um arquivo de som usando o gravador de som do PC. Se a qualidade do som for inaceitável, o problema está no seu audifone ou na placa de som.



Para verificar a qualidade de som na LAN, feche IP Softphone. Agora inicie o NetMeeting® e faça uma chamada. Desta forma, o MultiVantage™ é totalmente ignorado. Portanto, se você continuar tendo problemas de qualidade de som, a origem deve estar na LAN. Se isto solucionar o problema de qualidade de som, o problema está no MultiVantage™.

### NOTA:

Para obter mais informações sobre o NetMeeting, consulte o site da Microsoft na Web no endereço [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com).

## Executar um teste com corte de áudio

O teste com corte de áudio também pode ajudar a determinar a origem do problema de qualidade de som. Para executar este teste, estabeleça uma chamada de teste no IP Softphone entre dois usuários que estejam tendo problemas de qualidade de voz. Peça a um usuário para cortar o áudio no seu telefone e ao outro para contar até 10 em voz alta. Se a qualidade do som melhorar, o problema está na placa de som, no microfone ou no audifone do telefone que cortou o áudio. Se a qualidade do som não melhorar, repita o teste; desta vez, corte o áudio no outro telefone.

## Verificar o controle de volume do PC

O Softphone tem seus próprios controles de volume, mas às vezes os controles de volume do PC precisam ser ajustados. Se os controles de volume do PC estiverem muito altos, isto pode levar a uma distorção na qualidade do som. Se os controles de volume do PC estiverem muito baixos, pode ser difícil de ouvir claramente. Tente ajustar o controle de volume no PC para resolver o problema.

## Verificação da perda de pacotes e jitter

A perda de pacotes e o jitter podem provocar uma conexão ruidosa e partida, criando intervalos mudos de conversação, tornando a fala ininteligível. Use o comando **status station** para verificar os problemas de IP relativos ao ramal, o que inclui problemas com um telefone IP, e use o comando **status trunk** para verificar os problemas de IP relativos ao tronco. Cada comando gera um relatório contendo a perda de pacotes e o valor instantâneo do tamanho do buffer de jitter (ms) para um membro de um grupo de troncos ou ramal específico que apareça:

- o número de pacotes que estão perdidos ou danificados
- quantidade de jitter na conexão

Neste caso, o jitter representa a variabilidade no intervalo de tempo (em milissegundos) em que os pacotes são recebidos através da rede. Quando o jitter aumenta, o usuário passa a ter uma conexão com ruído, atrasos e uma perda geral em termos de qualidade, tornando a fala ininteligível.

### NOTA:

Se você executar um comando **status station** ou **status trunk** para um ramal não-IP, ou se a conexão estiver em U ou embaralhada, as informações sobre o tamanho do jitter e a perda de pacotes não aparecerá. Consulte o *Administration for Network Connectivity for Avaya MultiVantage™ Software* para obter mais informações.

## Outras causas possíveis

Se um usuário estiver navegando na Web enquanto usa o Softphone e estiver acessando sites na Web com muitos gráficos, ele poderá sofrer interrupções na transmissão da voz.

## Ferramentas básicas de resolução de problemas

Esta seção descreve algumas ferramentas básicas que você pode usar para entender melhor o que está acontecendo na sua rede e com o hardware e software IP MultiVantage™.

### Usar o comando ping

O comando ping do MultiVantage™ ajuda a determinar se os pontos de terminação na rede estão disponíveis para fazer ou receber chamadas e se os nós da rede estão ativos. Você pode especificar a placa de circuito que deseja utilizar para efetuar o teste ping.

Por exemplo, para utilizar o teste ping a partir de uma placa de circuito C-LAN em 01A011 até um ponto de terminação em 111.122.133.144, siga estes passos:

1. Na linha de comandos do MultiVantage™, digite **ping ip-address 111.122.133.144 board 01A011**.

Utilize o endereçamento IP do ponto de terminação com o qual você deseja efetuar o teste ping e a localização da placa específica que você deseja testar.

Você pode utilizar também o comando **ping node-name** para efetuar o teste ping em um nó definido na tela Node Names (Nomes dos nós).

2. Pressione RETURN.

O relatório Ping Results é exibido.

PING RESULTS						
End-pt	Node-name	Port	Port Type	Result	Time (ms)	Error code
111.122.133.144		01A011	ETH-PT	PASS	60	

Tela Ping Results (Resultados do teste ping)

3. Analise o relatório para ver se o teste ping nos pontos de terminação falhou ou se o tempo de resposta foi muito longo.

## Usar o comando trace-route

O comando trace-route do MultiVantage™ ajuda a determinar o percurso de uma chamada a partir do ponto de terminação do PC, através de vários nós em uma rede. O trace-route pode ajudá-lo a ver em que local da rede um problema está ocorrendo.

Por exemplo, para determinar o percurso de uma placa de circuito C-LAN em 01A011 até um ponto 111.122.133.144, siga estes passos:

1. Na linha de comandos do MultiVantage™, digite **trace-route 111.122.133.144 board 01A011**.

Use o endereçamento IP do ponto de terminação com o qual você precisa alcançar e a localização da placa específica que você deseja testar.

Você pode utilizar também o comando **trace-route node-name** para efetuar o teste em um nó definido na tela Node Names (Nomes dos nós).

2. Pressione RETURN.

O relatório Ping Results é exibido.

TRACE ROUTE RESULTS		
Hop	Time (ms)	IP Address
0	Start Addr:	111.44.33.122
1	5, 6, 6	111.44.33.144
2	35, 36, 37	111.44.33.111
3	49, 51, 51	111.122.133.111
4	58, 58, 59	111.122.133.144

Tela Trace Route Results (Resultados do comando trace route)

3. Verifique se o último endereçamento IP da lista é o mesmo do ponto de terminação especificado no passo 1.

Se o sistema não conseguir seguir a rota completa, ele indica o último endereçamento com o qual conseguiu se comunicar com sucesso. Estas informações podem ajudar a isolar a parte da rede que está apresentando problemas.

## Localizar o endereçamento IP

Em alguns casos, você pode querer saber o endereçamento IP de um PC para utilizar o teste ping nele ou rastrear a rota de uma chamada. Para determinar o endereçamento IP, siga estes passos:

1. No PC, abra uma janela de Prompt do MS-DOS.  
  
Em geral, você pode acessar o prompt de comando selecionando Start>Programs>Command Prompt (Iniciar>Programas>Prompt do MS-DOS).
2. No Prompt do MS-DOS, digite **winnt\system32\ipconfig** (Windows NT/2000) ou **winipcfg** (Windows 95/98).
3. Registre o endereçamento IP para o PC.

## Verificar o registro do IP Softphone

Algumas vezes, você precisará saber se o IP Softphone está registrado ou não. Por exemplo, para determinar se o Softphone no ramal 4455 está registrado, siga estes passos:

1. Digite **status station 4455** e pressione RETURN.  
  
A tela General Status (Estado Geral) é exibida.
2. Observe o campo Registration Status na segunda página. Se aparecer a palavra “authenticated”, é porque o softphone está registrado.

## Verificação do tipo de tronco

Algumas vezes você precisará saber se um grupo de troncos é um ponto de terminação do tipo IP ou não. Por exemplo, para determinar se o membro de tronco 01 do grupo de troncos 40 é um ponto de terminação IP, siga estes passos:

1. Digite **status trunk 40/01** e pressione RETURN.

A tela Trunk Status (Estado do tronco) é exibida.

2. Verifique se o campo da porta é T000nn.

Se este campo exibir um endereçamento de porta padrão (por exemplo, 01A0210), então o tronco não é um ponto de terminação IP.

## Quando nenhuma das tentativas funcionar

Reinicialize o PC! Quando observar um comportamento inesperado que não possa ser facilmente corrigido, é aconselhável fechar todos os seus aplicativos e reinicializar a máquina.

### **ADVERTÊNCIA:**

Algumas plataformas do sistema também funcionam em PCs. Se você reinicializar um PC no sistema que está executando uma D1, todas as chamadas serão perdidas. Nesse caso pode ser interessante esperar o encerramento do expediente comercial para reinicializar o PC.





---

## Contatar a Avaya

---

Esta seção descreve as informações que devem estar à mão quando você precisar contatar o Centro de Serviços Técnicos (TSC) da Avaya. Fornece também uma lista de números de telefone que você poderá chamar quando houver qualquer problema com o sistema.

### Preparar-se para contatar a Avaya

É necessário ligar para a Avaya para obter informações adicionais ou ajuda na resolução de um problema?

Caso seja necessário, tenha as seguintes informações à mão. Com isto, você estará auxiliando a pessoa atendendo a sua chamada.

- o seu nome e número de telefone (caso necessitemos chamá-lo)
- o seu número de localização de instalação (também denominado IL)

---

(Escreva aqui o seu número de IL para referência)

- o número de telefone principal de sua empresa

- o tipo de central
- o número de troncos no sistema
- o número de ramais no sistema

Use também as informações deste manual para determinar a possível causa do problema. É sempre útil manter um registro dos passos percorridos e das informações reunidas durante o diagnóstico. Estas informações são extremamente úteis para que o representante da Avaya o auxilie na resolução dos problemas com a sua central.

Lembre-se que se o problema estiver ocorrendo em outros equipamentos ou serviços, será necessário contatar o seu provedor de troncos ou prestador de serviços. Se for estabelecido que o problema ocorre no seu próprio equipamento, como, por exemplo, nos ramais, na central ou nos troncos, ligue para a Avaya.

Se não tiver certeza da localização do problema, verifique mais uma vez as informações do sistema. Para obter mais informações, consulte [“Estratégias para a resolução de problemas” na página 5](#).

Prepare-se para discutir:

- sobre o problema a ser resolvido
- se o problema envolve um componente novo ou uma facilidade nova
- se algo que costumava funcionar deixou de funcionar

- a respeito de quaisquer números envolvidos no problema (números de chamada ou de telefones, números de grupos de troncos, tipos de telefones ou de relatórios, por exemplo)
- a respeito de quaisquer mensagens gravadas recebidas
- a respeito de mensagens de erros vindas da central
- sobre o tipo de tons de controle de chamada recebidos pelos telefones
- sobre o nome e número de telefone de seus fornecedores
- sobre qualquer outra informação relevante

## Contatar a Avaya

A tabela a seguir lista os serviços disponíveis adicionais. Se você estiver fora da área de uso de chamadas 1 800, contate o representante local da Avaya.

Centro de Serviços Técnicos para Clientes de Grandes Sistemas e Intervenção de Emergência nas Fraude de Tarifação (para obter ajuda com reparos)	1 800 242 2121
Linha de Suporte do MultiVantage™ (nos problemas relativos à administração e software, incluindo vetores, funcionamento de facilidades, administração e interações)	1 800 225 7585



---

# Glossário

---

## A

administrador do sistema (system administrator)

Pessoa que mantém a responsabilidade global pela administração do sistema perante o cliente.

alarme principal (major alarm)

Uma indicação de falha em um componente que exige atenção imediata.

alarme secundário (minor alarm)

Uma indicação de falha em um componente que pode afetar o serviço do cliente.

apresentação de chamada (call appearance)

Para o telefone ou o terminal atendedor, uma tecla rotulada com uma extensão e usada para fazer, receber ou reter chamadas. Os indicadores luminosos associados à tecla mostram o status da apresentação de chamada.

apresentação em ponte (bridged appearance)

Uma apresentação de chamada em um telefone que corresponde a uma apresentação de chamada em outro telefone pela duração de uma chamada.

atendedor (attendant)

Uma pessoa em um terminal atendedor que presta serviços personalizados a chamadores e usuários de serviços de voz, ao realizar operações de comutação e sinalização.

Auto-teste Automático de Circuitos (ACA, Automatic Circuit Assurance)

Uma facilidade que rastreia chamadas de duração incomum para facilitar o diagnóstico de falhas.

---

## C

central de mensagens por áudio (AUDIX, Audio Information Exchange)

Um sistema de correio de voz totalmente integrado. Pode ser usado com diversos sistemas de comunicações para fornecer dados de histórico de chamadas, como identificação do assinante e motivo do redirecionamento.

central pública (CO) (central office)

A localização de um equipamento de comutação telefônica que oferece um serviço de telefonia local e acesso a serviços de tarifação para chamadas interurbanas.

Chamada Direta do Departamento (DDC, Direct Department Calling)

Um método para distribuir chamadas de grupo de busca pelos agentes.

A central pesquisa todos os ramais do grupo de busca na ordem, iniciando no primeiro ramal. Quando a central encontra um ramal disponível, ela imediatamente conecta a chamada. Compare com Distribuição Uniforme de Chamadas (UCD).

chamada externa (external call)

Conexão entre o usuário de um sistema de comunicações e uma pessoa na rede pública ou em outro sistema de comunicações numa rede privada.

chamada interna (internal call)

Uma conexão entre dois usuários no mesmo sistema de telefone.

circuito (circuit)

Um canal ou rota de transmissão entre dois ou mais pontos.

classe de restrição (COR, Class of Restriction)

Uma facilidade que define as restrições ao receber ou fazer chamadas.

classe de serviço (COS, Class of Service)

Uma facilidade que determina se os usuários podem ativar determinadas facilidades.

código de acesso (access code)

Um código de discagem usado para ativar ou cancelar uma facilidade ou um acesso a um tronco de saída.

Código de Acesso à Facilidade (FAC, feature access code)

Um código que os usuários discam para acessar uma facilidade do sistema.

código de barreira (barrier code)

Um código de segurança usado com Acesso Remoto para evitar acesso não autorizado.

compartimento (carrier)

Prateleira fechada com slots verticais que contêm as placas.

compartimento de portas (port carrier)

Um compartimento de gabinete que contém placas de portas, unidades de energia e circuitos de serviço. Também chamado de gabinete de porta.

critérios de redirecionamento (redirection criteria)

As informações administradas para a rota de cobertura de cada telefone que determinam quando uma chamada de entrada é redirecionada para a cobertura.

---

## D

Discagem Abreviada (Abbreviated Dialing)

Uma facilidade que permite que o chamador faça uma chamada discando apenas um ou dois dígitos.

Distribuição Automática de Chamadas (DAC, Automatic Call Distribution)

Uma facilidade que permite aos usuários uma maior flexibilidade ao rotear chamadas para agentes do grupo de buscas. O DAC também permite que sistemas de medição externa, como o BCMS e o CentreVu<sup>®</sup> CMS, sejam usados.

### Distribuição Uniforme de Chamadas (UCD, Uniform Call Distribution)

Um método para distribuir chamadas de grupos de busca pelos agentes comparando suas cargas de trabalho. O MultiVantage™ pode passar cada nova chamada para o agente a mais tempo livre (o agente disponível que já está livre pelo maior período desde a última chamada de busca de grupo) ou para o agente menos ocupado (o agente que passou menos tempo em chamadas do grupo de busca na seu turno atual). Compare a Chamada Direta do Departamento (DDC).

---

## E

### especialidade (skill)

Uma característica atribuída a um agente em um sistema usando Seleção por Especialidade de Agente. A especialidade de um agente indica no que ele é perito.

---

## G

### grupo de atendimento de cobertura (coverage answer group)

Um grupo de telefones que tocam simultaneamente quando uma chamada é redirecionada para este grupo.

### grupo de busca (hunt group)

Um grupo de ramais que pode receber chamadas direcionadas para um único número de telefone. Quando uma chamada chega no número do grupo, a central procura (“busca”) um ramal disponível no grupo e conecta a chamada a esse ramal.

### grupo de captura (pickup group)

Grupo de pessoas autorizadas a atenderem qualquer chamada direcionada a um número de chamada dentro do grupo.



grupo de troncos (trunk group)

Canais de telecomunicações atribuídos como um grupo para certos recursos que podem ser usados intercambiavelmente entre dois sistemas de comunicações ou COs.

---

## I

impressora do sistema (system printer)

Impressora opcional que pode ser usada para imprimir relatórios programados através da agenda de relatórios.

---

## M

meio de transmissão (facility)

Rota de transmissão de telecomunicações e equipamento associado.

módulo de dados (data module)

Um dispositivo de interface digital entre a central e o equipamento de dados.

---

## N

número de chamada (extension)

Um número pelo qual as chamadas são encaminhadas através de um sistema de comunicação.

---

## P

### Partição ARS (ARS partitioning)

Uma facilidade que permite que você encaminhe chamadas de forma diferente para grupos de usuários diferentes.

### Período de Cem Segundos (CCS, centum call seconds)

Um CCS é uma unidade para medir o tráfego de chamadas. Um CCS é igual a 100 segundos. O tráfego de chamadas para um recurso, como um telefone ou grupo de busca, é examinado a cada 100 segundos. Se o recurso estiver ocupado, parte-se do princípio que esteve ocupado durante todo o intervalo da varredura. Cada hora tem 3600 segundos, portanto um recurso que está ocupado durante uma hora inteira será medido como ocupado por 36 CCS.

### Plano de Discagem Uniforme (UDP, Uniform Dial Plan)

Facilidade que permite uma discagem uniforme de ramal para ramal através de uma rede de múltiplas centrais. Os ramais geralmente compartilham o mesmo comprimento (4 ou 5 dígitos), mas isto não é necessário.

### ponte (conexão em ponte) (bridge — bridging)

A apresentação de uma extensão de telefone em um ou mais telefones.

### ponto de cobertura (coverage point)

Uma extensão designada como um telefone alternativo em uma rota de cobertura.

### principal

Um telefone que tem seu principal ramal em ponte em um ou mais telefones.

---

## R

ramal primário (primary extension)

O ramal principal associado ao telefone físico ou ao terminal de dados.

rede pública (public network)

Rede que pode ser acessada abertamente por todos os clientes para chamadas locais ou interurbanas.

Registro de Bilhetagem (CDR, Call Detail Recording)

Uma facilidade que registra dados de chamada.

relatório do sistema (system report)

Relatório que fornece informações históricas de tráfego para todos os splits de medição interna.

rota de cobertura (coverage path)

A ordem em que as chamadas são redirecionadas para telefones alternativos.

Roteamento Alternativo Automático (AAR, Automatic Alternate Routing)

Uma facilidade de roteamento de chamadas para rotas alternativas quando os serviços não estão disponíveis. Geralmente usado para criar um plano de numeração de rede privada.

---

## S

### Seleção Automática de Rotas (ARS, Automatic Route Selection)

Uma facilidade que permite que o sistema escolha automaticamente a rota de menor custo para a tarifação de chamadas. Geralmente usado para administrar o plano de numeração de rede pública aplicável.

### Seleção por Especialidade de Agente (EAS, Expert Agent Selection)

Uma facilidade que permite que as chamadas de entrada sejam roteadas para grupos especializados de agentes em um conjunto maior de agentes.

### Split

Um grupo de busca DAC.

---

## T

### tecla de facilidade (feature button)

Uma tecla em um telefone ou terminal atendedor usada para acessar uma facilidade específica.

### telefone analógico (analog phone)

Um telefone que recebe sinais de voz acústicos e envia sinais elétricos analógicos pela linha de telefone.

### telefone de apresentação múltipla (multiappearance phone)

Um telefone equipado com várias teclas de apresentação de chamada que permitem que o usuário manipule mais de uma chamada no mesmo ramal simultaneamente.

terminal atendedor (attendant console)

Estação de trabalho usada por um atendedor. O terminal atendedor permite que o atendedor origine uma chamada, atenda uma chamada recebida, transfira uma chamada para outro ramal ou tronco, coloque uma chamada na espera e tire uma chamada da espera. Os atendedores que usam o terminal podem também gerenciar e monitorar algumas operações do sistema.

tronco (trunk)

Um canal de telecomunicações dedicado entre dois sistemas de telefone ou COs.

---

## V

Vetor (Vector)

Um conjunto de instruções para atendimento de chamadas do MultiVantage™, que pode direcionar a central para colocar chamadas em fila, reproduzir anúncios, tocar música, rotear chamadas para mensagens por voz e muito mais.

Vetorização de Chamadas (Call Vectoring)

Uma facilidade que permite que os usuários forneçam um atendimento de chamadas flexível e personalizado, escrevendo uma série de instruções em uma linguagem de programação simples.



---

# Índice remissivo

---

## A

- acesso ao terminal, problemas, 19
- ajuda
  - números de telefone, xx
  - teclas, xvi
- alarmes
  - evitar, 41
  - fora da placa, 34
  - na placa, 34
  - níveis, 33
  - registros, 33
  - remover, 36
  - teclas, 36
- alterações feitas no sistema,
  - visualizar, 10
- Auto-teste Automático de Circuitos (ACA), 46

---

## C

- central de atendimento, problemas, 20
- chamadas
  - para fora, problemas, 15
  - recebidas, problemas, 17
- comandos
  - change circuit-pack, 43
  - change data-module extension, 41
  - display alarms, 5, 34
  - display errors, 5, 28
  - list history, 10
  - ping ip-address, 61
  - save announcements, 4
  - save translations, 4

- status, 5
- status health, 7
- status station, 7, 8, 60
- status system all-cabinets, 9
- status trunk, 60
- test station, 40
- trace-route, 62

- contrato de serviço extensivo, xxi
- cópias de backup, 4
  - sistema, 4

---

## D

- desligar, 41
- diagnosticar problemas, 13
- DS1, alarmes, 43

---

## E

- endereçamento IP, 64
- erros
  - 1 — placa removida, 40
  - 18 — ocupado devido a manutenção, 37
  - 513 — equipamento ausente, 39
  - detectados com frequência, 37
  - evitar, 41
  - remover, 31
- estado
  - gabinete, 9
    - visualizar, 9
  - ramal, 7
  - saúde do sistema, 7
  - sistema, visualizar, 6
- estratégias, resolução de problemas, 5

---

### F

Facility Busy Indication (Facilidade de Indicação de Ocupado), [51](#)  
Facility Test Calls (Facilidade de Chamadas de Teste), [51](#)  
fraude de tarifação, [xvii](#)

---

### G

grupos de busca, verificação de ocupação, [48](#)

---

### H

histórico, visualizar, [10](#)

---

### I

Identificação de Troncos, [54](#)  
impressora, problemas, [19](#)  
indicador luminoso de mensagens, problemas, [17](#)  
informações básicas  
definição, [1](#)  
recuperar informações, [2](#)  
IP Softphone, [55](#)

---

### L

ligar para a Avaya, [67](#)  
linha de mensagens, [xvi](#)  
linha de status, [xvi](#)

linhas de junção, problemas, [18](#)  
login, problemas, [19](#)

---

### M

manter registros, [2](#)  
manuais  
como encomendar mais cópias, [xx](#)  
marcas CE, [v](#)  
modem, problemas, [18](#)

---

### N

Notificação de Alarme do Terminal, [36](#)

---

### O

Objetos de Manutenção (MOs), [27](#)

---

### P

padrões de compatibilidade eletromagnética, [iv](#)  
placas, remover, [42](#)  
problemas  
acesso ao terminal, [19](#)  
central de atendimento, [20](#)  
chamadas para fora, [15](#)  
chamadas recebidas, [17](#)  
diagnosticar, [13](#)  
impressora, [19](#)  
indicador luminoso de mensagens, [17](#)  
linhas de junção, [18](#)



- login, 19
- modem, 18
- qualidade de som, 58
- SAT, 20
- senha, 19
- Softphone, 55
- telefônicos, resolver, 14
- trancos, 17
- protocolo de internet (IP), 55

---

## R

- registros
  - alarmes, 33
    - remover, 36
  - erros, 28
    - interpretar, 31
    - visualizar, 28
  - manter, 2
  - sistema
    - alarmes, 27
    - erros, 27
- relatórios históricos, 10
- remover
  - alarmes, 36
  - erros, 31
  - placas, 42
- resolução de problemas
  - estratégias, 5
  - telefones, 14
  - trancos, 54
  - usar facilidades, 45

---

## S

- SAT, problemas, 20
- saúde do sistema, visualizar, 7

- segurança
  - códigos de acesso, 51
  - preocupações, xvii
- senha, problemas, 19
- Site de suporte da Avaya na Web, xix, xx
- Softphone, 55

---

## T

- teclas
  - ajuda, xvi
  - alarme, 36
  - Busy Verify (Verificação de Ocupação), 47
  - Trunk ID (Identificação de Trancos), 54
- telas, xvi
  - Alarm Report (Relatório de Alarmes), 34, 35
  - Data Module (Módulo de Dados), 41
  - Error Report (Relatório de Erros), 28
  - General Status (Estado Geral), 8
  - Hardware Error Report (Relatório de Erros no Hardware), 30, 39
  - Help (Ajuda), 6
  - History (Histórico), 10
  - Status Health (Estado de Saúde), 7
  - System Status Cabinet (Estado dos Gabinetes do Sistema), 9
- telefones, xv
  - verificação de ocupação, 47
- terminais de voz, *consulte* telefones
- testes, 41
  - desligamento, 41
  - telefones, 51
  - telefones ocupados, 47
  - trancos, 51
- tipos de erros comuns, 37

### troncos

H.323, [55](#)

identificação de problemas, [17](#), [60](#)

resolução de problemas, [54](#)

verificação de ocupação, [49](#)

---

## V

### verificação de ocupação

grupos de busca, [48](#)

troncos, [49](#)

### visualizar

alterações feitas no sistema, [10](#)

estado do ramal, [7](#)

registros de erros, [28](#)

status do sistema, [6](#)

---

## W

### Web

site de Suporte da Avaya, [xix](#), [xx](#)

## Gostaríamos de saber a sua opinião.

A Avaya terá muito prazer em receber seus comentários sobre este documento. Seus comentários podem ter grande valor nos ajudando a melhorar a nossa documentação.

### Manual de instruções para os diagnósticos básicos do sistema Avaya MultiVantage™, 555-233-758PTB, 3ª edição, maio de 2002

1. Queira indicar as formas como considera que poderíamos melhorar este documento:

- |                                                         |                                                                 |
|---------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Melhorar a descrição global    | <input type="checkbox"/> Acrescentar mais exemplos              |
| <input type="checkbox"/> Melhorar o índice das matérias | <input type="checkbox"/> Acrescentar mais detalhes              |
| <input type="checkbox"/> Melhorar a organização         | <input type="checkbox"/> Ser mais conciso                       |
| <input type="checkbox"/> Acrescentar mais figuras       | <input type="checkbox"/> Acrescentar mais métodos passo a passo |

Queira acrescentar detalhes acerca de sua preocupação. \_\_\_\_\_

2. Do que é que gostou mais acerca deste documento? \_\_\_\_\_

3. Sinta-se à vontade para escrever quaisquer comentários abaixo. \_\_\_\_\_

Se pudermos contatá-lo em relação a seus comentários, queira preencher o seguinte:

Nome: \_\_\_\_\_ Número de telefone: (\_\_\_\_) \_\_\_\_\_

Empresa/Organização \_\_\_\_\_ Data: \_\_\_\_\_

Endereço: \_\_\_\_\_

Quando tiver preenchido este impresso, queira enviá-lo por fax para **1 303 538 1741** (Estados Unidos). Obrigado.



---

## Site Suporte ao Cliente da Avaya na Web

Este site na web permite que você encontre respostas às suas dúvidas, reveja indicadores de manutenção ou obtenha a versão mais recente deste documento.

<http://www.avaya.com/support/>

### Online Expert

Acesse este site interativo para descobrir como administrar seu sistema MultiVantage™ ou obter ajuda para resolver problemas básicos.

### Criar uma solicitação de manutenção

Crie e apresente uma solicitação de manutenção para um local. Nós lhe daremos o número do ticket e um prazo de atendimento.

### Status do ticket

Reveja o status das solicitações de manutenção digitando o número do seu ticket. É possível obter o status de qualquer ticket aberto ou fechado nos últimos 60 dias.

### Equipamento de substituição

Faça os seus pedidos de substituição de equipamento com defeito. O equipamento de substituição é enviado no dia seguinte.

### Documentação

Procure e visualize mais de 1600 documentos, inclusive descrições do sistema e funções, guias de administração, manuais de manutenção e os mais recentes Manuais de Instruções.

### Perguntas freqüentes e Bate-papo ao vivo

Visualize as respostas às perguntas mais freqüentes, ou junte-se a sessões em torno de discussões sobre os produtos da Avaya.

# QUEREMOS SABER A SUA OPINIÃO

Envie e-mail para: [document@avaya.com](mailto:document@avaya.com)

Envie fax para: 1-303-538-1741

Escreva para: Avaya Product Publications, Rm B3-H13,  
1300 W. 120th Avenue, Denver, CO 80234, E.U.A.

Avaya<sup>MT</sup> MultiVantage<sup>MT</sup> Solution

Manual  
de instruções

para os quadros de controle

Até logo!

## Por que esse novo manual

Vocês nos informaram que queriam mais instruções passo a passo sobre o diagnóstico do seu sistema MultiVantage<sup>TM</sup>. Nós estamos atentos às suas necessidades. Esse manual contém informações relativas à verificação do status do sistema, resolução dos problemas mais comuns, alarmes e erros e utilização de facilidades para a resolução de problemas.