Consulta rápida para os diagnósticos básicos do Avaya Communication Manager

03-300365PT-BR
Edição 2
Junho de 2005
Versão 3.0

Copyright 2005, Avaya Inc.
Todos os direitos reservados.

Este documento contém informações relacionadas ao Avaya Communication Manager (conforme definido abaixo) e à Documentação (“Produto”). “Documentação” significa este documento e os manuais informativos da Avaya em formato impresso ou eletrônico, contendo instruções de operação e especificações de desempenho que a Avaya ou seus fornecedores normalmente disponibilizam aos usuários de seus produtos e que a Avaya fornece aos Usuários finais juntamente com os Produtos. “Usuário final” significa qualquer cliente da Avaya ou de seus revendedores autorizados, ou ainda qualquer usuário final do Produto. Consulte o DVD/CD de Software e Documentação incluído para obter informações legais e de licenciamento adicionais.

Este documento inclui:

Aviso
Declaração de isenção de responsabilidade
Garantia
Licença
Copyright
Declaração de isenção de responsabilidade quanto a segurança e vírus
Marcas comerciais

Aviso

As alterações e correções feitas nas informações deste documento serão incorporadas em versões futuras.

Declaração de isenção de responsabilidade

A Avaya, suas afiliadas ou subsidiárias (“Avaya”) não se responsabilizam por modificações, inclusões ou exclusões feitas na versão original impressa da Documentação, salvo quando tais modificações, inclusões ou exclusões forem realizadas pela Avaya. O Usuário final concorda em não responsabilizar civilmente a Avaya, seus agentes, representantes, diretores, executivos e funcionários por quaisquer reivindicações, processos judiciais, reclamações e julgamentos resultantes de ou relacionados a futuras modificações, inclusões ou exclusões feitas na Documentação pelo próprio Usuário final.

Garantia

A Avaya fornece uma garantia limitada para o Produto. Consulte o contrato de venda do cliente para se informar sobre os termos da garantia limitada. Além disso, o idioma padrão da garantia da Avaya, assim como as informações relativas ao suporte ao Produto dentro do período de garantia, estão disponíveis no seguinte site da Web: http://www.avaya.com/support.

Licença

O USO OU A INSTALAÇÃO DO PRODUTO INDICA A ACEITAÇÃO DO USUÁRIO FINAL DOS TERMOS GERAIS DA LICENÇA DISPONÍVEIS NO SITE DA AVAYA NA WEB, EM: http://www.avaya.com/support (“GENERAL LICENSE TERMS”). NÃO UTILIZE O PRODUTO CASO NÃO CONCORDE COM OS TERMOS GERAIS DA LICENÇA. ALÉM DO TERMOS GERAIS DA LICENÇA, OS SEGUINTES TERMOS E RESTRIÇÕES DA LICENÇA APLICAM-SE AO PRODUTO.

A Avaya concede ao Usuário final uma licença dentro do escopo dos tipos de licenças descritos a seguir. O número aplicável de licenças e unidades de capacidade para o qual a licença é concedida será um (1), a não ser que um número diferente de licenças ou unidades de capacidade seja especificado na Documentação ou em outros materiais disponíveis ao Usuário final. “Processador designado” significa um único dispositivo de computação independente. “Servidor” significa um Processador designado que hospeda um aplicativo de software que será acessado por diversos usuários. “Software” significa os programas de computador no código-objeto, originalmente licenciados pela Avaya e posteriormente utilizados pelo Usuário final, seja sob a forma de produtos independentes ou pré-instalados no Hardware. “Hardware” significa os produtos padrão de hardware, originalmente vendidos pela Avaya e posteriormente utilizados pelo Usuário final.

Licença de sistema(s) designados (DS). O Usuário final poderá instalar e usar cada cópia do Software em apenas um Processador designado, a não ser que um número diferente de Processadores designados seja indicado na Documentação ou em outros materiais disponíveis para o Usuário final. A Avaya poderá exigir que os Processadores designados sejam identificados por tipo, número de série, chave da facilidade, local ou outra designação específica, ou que sejam fornecidos pelo Usuário final à Avaya pelos meios eletrônicos estabelecidos pela Avaya especificamente para esse propósito.

Licença de usuários simultâneos (CU). O Usuário final poderá instalar e usar o Software em vários Processadores designados ou em um ou mais Servidores, desde que apenas o número licenciado de Unidades esteja acessando e usando o Software a qualquer momento específico. Uma “Unidade” significa a unidade na qual a Avaya, a seu próprio critério, baseia os preços de suas licenças, podendo ser, sem limitação, um agente, uma porta ou um usuário, uma conta de e-mail ou de correio de voz em nome de uma pessoa ou função corporativa (por exemplo, um webmaster ou funcionário de assistência técnica) ou uma entrada de diretório no banco de dados administrativo utilizado pelo Produto que permite a interface de um usuário com o Software. As Unidades podem ser vinculadas a um Servidor específico e identificado.

Licença de usuário nomeado (NU). O cliente poderá: (i) instalar e usar o Software em um único Processador designado ou Servidor por Usuário nomeado autorizado (definido abaixo); ou (ii) instalar e usar o Software em um Servidor desde que apenas Usuários nomeados autorizados acessem e usem o Software. “Usuário nomeado” significa um usuário ou dispositivo que foi expressamente autorizado pela Avaya a acessar e usar o Software. De acordo com o próprio critério da Avaya, um “Usuário nomeado” pode ser, sem limitação, designado por nome, função corporativa (por exemplo, um webmaster ou funcionário de assistência técnica), uma conta de e-mail ou de correio de voz em nome de uma pessoa ou função corporativa ou uma entrada de diretório no banco de dados administrativo utilizado pelo Produto que permite a interface de um usuário com o Produto.

Licença “Shrinkwrap” (SR). Em relação ao Software que contém elementos oferecidos por fornecedores de terceiros, o Usuário final pode instalar e usar o Software em conformidade com os termos e as condições da licença do tipo “shrinkwrap” ou “clickwrap” que acompanha o Software (Licença “Shrinkwrap”). O texto da Licença “Shrinkwrap” será disponibilizado pela Avaya sob solicitação do Usuário final (consulte “Direitos autorais” a seguir para obter mais informações).

Copyright

A menos que expressamente especificado de outra maneira, o Produto está protegido por direitos autorais e por outras leis de direitos proprietários. A reprodução, a transferência ou o uso não autorizado pode representar uma violação criminal e civil sob as leis aplicáveis.

Determinados programas de Software, ou partes desses programas, incluídos no Produto podem conter software distribuído e protegido por contratos de terceiros (“Componentes de terceiros”), que podem conter termos que ampliam ou limitam os direitos de uso de partes específicas do Produto (“Termos de terceiros”). As informações que identificam os Componentes de terceiros e os Termos de terceiros aplicáveis estão disponíveis no site da Avaya na Web, em http://www.avaya.com/support.

As declarações de isenção de responsabilidade de garantias e as limitações de responsabilidade definidas nos Termos de terceiros não afetam nenhuma garantia expressa ou limitação de responsabilidade que possa ter sido fornecida a você pela Avaya de acordo com os termos da licença que abrangem o Produto contidos em um contrato de licença separado e por escrito, firmado entre você e a Avaya. No caso de um conflito entre os Termos gerais da licença ou o seu contrato de vendas do cliente e os Termos de terceiros, os Termos de terceiros deverão prevalecer apenas para os Componentes de terceiros.

Declaração de isenção de responsabilidade quanto a segurança e vírus

A decisão do Usuário final de adquirir produtos de terceiros é responsabilidade exclusiva do Usuário final, mesmo que a Avaya ajude o Usuário final a identificar, avaliar ou selecionar os produtos. A Avaya não se responsabiliza e não será responsabilizada pela qualidade ou pelo desempenho de produtos de terceiros ou de seus fornecedores.

TODAS AS INFORMAÇÕES SÃO CONSIDERADAS COMO CORRETAS NO MOMENTO DA PUBLICAÇÃO E SÃO FORNECIDAS “NO ESTADO EM QUE SE ENCONTRAM”. A AVAYA ISENTA-SE DE TODAS AS GARANTIAS, EXPRESSAS OU IMPLÍCITAS, INCLUINDO GARANTIAS DE COMERCIABILIDADE E ADEQUAÇÃO A UM OBJETIVO EM PARTICULAR E, ALÉM DISSO, A AVAYA NÃO FORNECE REPRESENTAÇÕES OU GARANTIAS DE QUE OS PROCEDIMENTOS RECOMENDADOS ELIMINARÃO AS AMEAÇAS DE SEGURANÇA OU DE VÍRUS NOS SISTEMAS DO USUÁRIO FINAL. EM NENHUMA HIPÓTESE A AVAYA DEVERÁ SER RESPONSABILIZADA POR QUAISQUER DANOS RESULTANTES DAS OU RELACIONADOS ÀS INFORMAÇÕES OU AÇÕES AQUI FORNECIDAS OU RECOMENDADAS, INCLUINDO DANOS DIRETOS, INDIRETOS E CONSEQÜENCIAIS, PERDA DE LUCROS NOS NEGÓCIOS OU DANOS ESPECIAIS, MESMO QUE A AVAYA TENHA SIDO AVISADA SOBRE A POSSIBILIDADE DE TAIS DANOS.

A Avaya não garante que este Produto seja imune ou impedirá o uso não autorizado dos serviços de telecomunicações ou dos recursos acessados por ou conectados a esse Produto. A Avaya não é responsável por quaisquer danos ou despesas resultantes de usos não autorizados ou instalações incorretas dos patches de segurança disponibilizados de tempos em tempos.

Qualquer suspeita de vulnerabilidade nos produtos da Avaya deverá ser reportada à Avaya pelo e-mail securityalerts@avaya.com.

Marcas comerciais

Todas as marcas comerciais identificadas por ® e ™ são marcas comerciais registradas ou marcas comerciais da Avaya Inc. Todas as outras marcas comerciais pertencem a seus respectivos proprietários.

Índice

Bem-vindo 11
O porquê deste manual 11
Escrevemos este manual para você 11
Informações contidas neste manual 12
Como utilizar este manual 13
Avisos 15
Sistemas, placas e módulos de mídia 16
Marcas comerciais 17
Questões de segurança 18
Manuais relacionados 18
Queremos saber a sua opinião 19
Como obter este manual pela Web 19
Como encomendar cópias adicionais 20
Como obter ajuda 20

1: Manter as informações do sistema 23
Manter as informações básicas 23
Recuperar as informações básicas 24
Proteger as cópias de backup 27

2: Verificar o estado do sistema 29
Estratégias para a resolução de problemas 29
Exibir o estado do sistema 30
Exibir operações gerais do sistema 31
Exibir o estado de um ramal 32
Exibir o estado dos gabinetes 33
Exibir as alterações feitas no sistema 33
Como posso receber ajuda da Avaya 34

3: Resolver problemas comuns 37
Diagnosticar um problema 37
Resolver problemas telefônicos comuns 38
O usuário não consegue fazer chamadas para fora . 39
As chamadas recebidas tocam mas não chegam ao usuário 40
O indicador luminoso não apaga 41
Diagnosticar problemas gerais nos troncos 41
Diagnosticar problemas nas linhas de junção 42
Diagnosticar problemas no modem 42
Diagnosticar problemas na impressora 43
Diagnosticar problemas com a senha, o login e o acesso ao terminal 43
Diagnosticar problemas no SAT 43
Solucionar problemas na central de atendimento 44
Não é possível gravar um anúncio em placas de anúncios integrados 44
Os chamadores não conseguem ouvir o anúncio. . . 46
Um dispositivo em um grupo de busca de atendimento automático não responde 47
Um número demasiado de chamadas abandonadas . 48
Os clientes reclamam do sinal de ocupado freqüente 49

4: Alarmes e erros 51

Relatórios de manutenção 51
Visualizar registros de erros 52
Interpretar o registro de erros 55
Remover o erro 56
Registros de alarmes 57
Ler o registro de alarmes 58
Interpretar os registros de alarmes. 59
Remover os registros de alarmes 60
Definir as teclas de alarme 60
Compreender os tipos mais comuns de erros 61
Tipo de erro 18; ocupado devido a manutenção . . . 61
Tipo de erro 513; equipamento ausente 62
Tipo de erro 1; placa de circuito removida 63
Evitar a ocorrência de alarmes e erros 64
Desligar a manutenção 64
Remover as placas de circuito que não estiverem em uso 65
Administração do DS1. 66

5: Usar as facilidades para a resolução de problemas 67

Resolução de problemas 67
Auto-teste automático de circuitos (ACA) 68
Verificação de ocupação 69
Recurso Indicação de ocupado 73
Recurso Chamadas de teste 74
Identificação de troncos 76

6: Solucionar problemas de IP e H.323 77
Solucionar problemas no telefone programável 78
Os usuários não conseguem efetuar o login (registro) no IP Softphone 78
O usuário efetuou o login, mas não consegue fazer chamadas do Softphone 79
Não é possível ouvir as mensagens com o INTUITY Message Manager 79
Os usuários recebem a mensagem “Action cannot be completed” 80
O usuário não consegue utilizar as operações de conferência ou transferência 80
Os usuários não conseguem usar a Lista telefônica . 80
Outras dicas 81
Problemas de qualidade do som 81
Isolar problemas na LAN ou na configuração do Communication Manager 81
Executar um teste com corte de áudio 82
Verificar o controle de volume do PC 82
Verificar a perda de pacotes e jitter 83
Outras causas possíveis 83
Ferramentas básicas de resolução de problemas. 84
Usar o comando ping 84
Usar o comando trace-route 85
Localizar o endereçamento IP 86
Verificar o registro do IP Softphone 87
Verificar do tipo de tronco 87
Quando nenhuma das tentativas funcionar 88

7: Entrar em contato com a Avaya 89
Preparar-se para o contato com a Avaya 89
Entrar em contato com a Avaya 91

Índice remissivo 93

Índice

10 Consulta rápida para os diagnósticos básicos

Bem-vindo

O porquê deste manual

Você nos informou que queria mais informações sobre como manter o sistema atualizado e em funcionamento. Este manual contém os conhecimentos técnicos básicos necessários para que você possa compreender seu sistema de telefone com o Avaya Communication Manager em execução.

Há algumas diferenças entre as diversas versões do software, mas as instruções fornecidas irão ajudá-lo nas operações mais básicas.

Escrevemos este manual para você

Use este manual se você for um administrador do sistema. Use-o antes de participar do treinamento e leve-o para as suas aulas. Faça marcações e anotações e use-o diariamente, mesmo depois de ter completado o treinamento.

Este manual se destina a você se:

- Você for um novo administrador substituindo alguém.
- Você estiver substituindo temporariamente o administrador da empresa.
- Você deseja refrescar a memória.

Informações contidas neste manual

O *Consulta rápida para os diagnósticos básicos* está dividido em seções para orientá-lo nas suas operações cotidianas.

Manter as informações do sistema explica os tipos de informações básicas que deverão ser mantidas e como elas deverão ser recuperadas do sistema. 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. Ela 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 freqüentemente encontrados e como evitar alguns alarmes e erros.

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

Solucionar problemas de IP e H.323 explica como resolver problemas básicos envolvendo o telefone IP programável, o tronco IP e o tronco H.323.

Entrar em contato com a Avaya explica como relatar os problemas para a Avaya e lista as informações que devem ser reunidas antes de efetuar a ligação.

Como utilizar este manual

Familiarize-se com os seguintes termos e convenções. Eles ajudarão você a usar este manual com o Communication Manager.

- Uma “tela” é a exibição de campos e prompts que aparecem no monitor de um terminal. Consulte Figura 1: Tela Help (Ajuda) para o comando status na página 30 para ver um exemplo de uma tela e como ela é mostrada neste manual.
- A Avaya usa o termo “telefone” neste manual. Outros manuais talvez se refiram ao telefone como terminais de voz, ramais ou pontos de terminação.
- As teclas são impressas em uma fonte em negrito: **Tecla**.
- Os títulos das telas são impressos em uma fonte em negrito: **Nome da tela**.
- Os nomes dos campos são impressos em uma fonte em negrito: **Nome do campo**.
- O texto (e não os comandos) que você precisa digitar em um campo é impresso em uma fonte em negrito: **texto**.
- Os comandos são impressos em uma fonte em negrito com largura constante: **`comando`**.
- As variáveis são impressas em uma fonte em negrito itálico e com largura constante: ***`variável`***.
- Mostramos os comandos completos neste manual, mas você também pode usar versões resumidas dos comandos. Por exemplo, em vez de digitar **`list configuration station`**, você pode digitar **`list config sta`**.

- Se precisar de ajuda para construir um comando ou preencher um campo, lembre-se de usar a tecla **HELP**.
  - Quando você pressiona **Help** em qualquer parte da linha de comando, o sistema exibe uma lista dos comandos disponíveis.
  - Quando você pressiona **Help** com o cursor em um campo de uma tela, o sistema exibe uma lista das entradas válidas para esse campo.
- As mensagens exibidas pelo sistema são impressas em uma fonte em negrito: **mensagem do sistema**.
- Para passar a um determinado campo de uma tela, utilize a tecla **Tab**, as setas de direção ou a tecla **Enter** do teclado.
- Se você estiver usando um software de emulação de terminal, precisará determinar as teclas que correspondem a **Enter**, **Return**, **Cancel**, **Help** e **Next Page**.
- Os comandos e as telas da versão mais recente do Communication Manager serão mostrados. Substitua-os pelos comandos apropriados do seu sistema e consulte os manuais disponíveis.
- A linha de estado ou a linha de mensagens está próxima à base 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 exigir que você pressione **Enter** para salvar suas alterações, a tela será limpa. O cursor retornará ao prompt de comando. A linha de mensagens mostra "**command successfully completed**", indicando que o sistema aceitou as alterações.

Avisos

As advertências que talvez sejam mostradas neste manual significam o seguinte:

Nota:
Uma nota chama a atenção para informações neutras ou positivas que complementam o texto principal. Uma nota também chama sua atenção para informações valiosas independentes do texto principal.

Importante:
Uma nota importante chama a atenção para situações que podem causar problemas sérios.

Dica:
Uma dica chama a atenção para informações que podem ajudá-lo a aplicar as técnicas e os procedimentos descritos no texto. Uma dica pode incluir atalhos de teclado ou métodos alternativos que talvez não sejam óbvios.

CAUTELA:
Uma declaração de cautela chama a atenção para situações que podem resultar em danos ao software, perda de dados ou interrupção do serviço.

ADVERTÊNCIA:
Uma declaração de advertência chama a atenção para situações que podem resultar em danos ao hardware ou ao equipamento.

PERIGO:
Uma declaração de perigo chama a atenção para situações que podem resultar em danos físicos a você ou a outras pessoas.

ALERTA DE SEGURANÇA:
Um alerta de segurança chama a atenção para situações que podem aumentar o potencial de fraudes de tarifação ou outro uso não autorizado do seu sistema de telecomunicações.

ALERTA ELECTROSTÁTICO:
Um alerta eletrostático chama a atenção para situações que podem resultar em danos a componentes eletrônicos causados por descarga eletrostática (ESD).

Sistemas, placas e módulos de mídia

- A palavra “sistema” é um termo geral que abrange todas as referências a um servidor de mídia Avaya com o Communication Manager em execução.
- Os códigos das placas (TN780 ou TN2182B, por exemplo) são mostrados com o *menor sufixo alfabético aceitável* (como o “B” no código TN2182B). Em geral, um sufixo alfabético mais extenso do que este também é aceitável. Contudo, nem todas as *versões* de código de sufixo mínimo ou de um código mais extenso são necessariamente aceitáveis. O sufixo “P” significa que firmware pode ser transferido por download para a placa.
- O termo “gabinete” se refere ao invólucro externo (armação) dos Media Gateways MCC1, SCC1, CMC1, G600 ou G650. As placas são instaladas no gabinete em um determinado slot de um compartimento (fila) específico.

- A designação "***UUCSSpp***" se refere ao local (endereço) de uma placa, na ordem gabinete-compartimento-slot-porta. Nessa designação de endereço, ***UU*** corresponde ao número do gabinete, ***C*** à letra do compartimento, ***SS*** ao número do slot de uma placa específica e ***pp*** (se for aplicável) a uma determinada porta da placa. Um exemplo de endereço da porta 4 de uma placa em um Media Gateway MCC1 teria a seguinte aparência: 02A0704.
- Um Media Gateway G350 ou G700 utiliza módulos de mídia, em vez de placas. O endereço do módulo de mídia é designado como ***XXX*****V*****Spp***, onde ***XXX*** corresponde ao número programado do gateway de mídia, **V*****S*** ao número do slot da localização de um determinado módulo de mídia do gateway de mídia e ***pp*** (se aplicável) a uma determinada porta do módulo de mídia. O **V** não é uma variável e precisa ser incluído no comando exatamente onde é mostrado. Um exemplo de endereço da porta 4 do slot V3 de um Media Module MM711 de um Media Gateway G700 teria a seguinte aparência: 002V304. Se houver um Media Server S8300 instalado em um Media Gateway G700, ele deverá ser instalado no slot número V1.

Marcas comerciais

Todas as marcas comerciais identificadas por ® ou ™ são marcas comerciais registradas ou marcas comerciais, respectivamente, da Avaya Inc. Todas as outras marcas comerciais pertencem a seus respectivos proprietários.

Questões de segurança

Fraude de tarifação é o roubo de serviços interurbanos. Quando uma fraude de tarifação ocorre, a sua empresa arca com as despesas. Para obter informações sobre como evitar a fraude de tarifação, consulte o *Avaya Toll Fraud and Security Handbook,* 555-025-600. Você também pode telefonar para a Linha de suporte para questões de segurança da Avaya no número +1 800 643 2353 ou entrar em contato com o representante local da Avaya.

Manuais relacionados

Dois outros manuais complementam este manual:

- *Consulta rápida para a administração básica do Avaya Communication Manager*, 03-300363PT-BR
- *Consulta rápida para a administração avançada do Avaya Communication Manager*, 03-300364PT-BR

O *Administrator Guide for Avaya Communication Manager*, 03-300509, explica detalhadamente as facilidades do sistema e suas interações. O Administrator Guide fornece uma referência sobre como planejar, operar e administrar o sistema.

Nota:
Antes de abril de 1997, essas mesmas informações estavam em dois manuais separados: o *DEFINITY Implementation* e o *DEFINITY Feature Description*.

Também fazemos referência aos seguintes manuais: *Descrição geral do Avaya Communication Manager*, 03-300468PT-BR, *Administration for Network Connectivity for Avaya Communication Manager*, 555-233-504, e *Avaya Products Security Handbook*, 555-025-600.

Queremos saber a sua opinião

Queremos saber os aspectos que você gosta ou não neste manual. Embora não possamos responder pessoalmente a todas as opiniões, lemos todas as respostas. As suas sugestões tornam este manual mais útil para todos.

Escreva para:	Avaya Product Documentation Group Room B3-H13 1300 W. 120th Avenue Denver, CO 80234 EUA
Envie fax para:	+1 303 538 1741
Envie e-mail para:	document@avaya.com

Como obter este manual pela Web

Se você tiver acesso à Internet, poderá visualizar e fazer o download da última versão do *Consulta rápida para os diagnósticos básicos do Avaya Communication Manager*. Para visualizar este manual, você deve ter uma cópia do Acrobat Reader.

Nota:
Se você não tiver o Acrobat Reader, poderá obter uma cópia gratuita no seguinte endereço: http://www.adobe.com.

Para obter a versão mais recente deste manual:

1. Visite o site de suporte da Avaya na Web: http://www.avaya.com/support/.
2. Clique na caixa de texto **Search**.
3. Digite **03-300365PT-BR** (o número do documento) na caixa de texto **Search** e, em seguida, clique na tecla de seta.

Como encomendar cópias adicionais

Ligue para:	Avaya Publications Center Voz: +1-800-457-1235 ou +1-207-866-6701 Fax: +1-800-457-1764 ou +1-207-626-7269
Escreva para:	Globalware Solutions Attn: Avaya Account Management 200 Ward Hill Ave Haverhill, MA 01835 EUA
E-mail:	totalware@gwsmail.com
Pedido:	N° do documento 03-300365PT-BR, Edição 2, Junho de 2005

Podemos incluir o seu nome em uma lista de pedidos, para que você receba automaticamente versões atualizadas deste manual. Para obter mais informações e para receber edições futuras deste manual, entre em contato com o Avaya Publications Center.

Como obter ajuda

Se precisar de mais assistência, visite o site de suporte da Avaya na Web em http://www.avaya.com/support/.

- Nos Estados Unidos, clique no link **Escalation Contacts** localizado sob **Contact Support**. Em seguida, clique no link correspondente ao tipo de suporte necessário.
- Fora dos Estados Unidos, clique no link **Escalation Contacts** localizado sob **Contact Support**. Em seguida, clique em **International Services** para obter os números de telefone dos Centros de excelência internacionais.

Você também pode acessar os serviços listados a seguir nos EUA. É possível que você tenha que adquirir um contrato de serviço extensivo para usar alguns desses serviços. Entre em contato com o responsável local da Avaya para obter mais informações.

Avaya Communication Manager Helpline (Linha de suporte do Avaya Communication Manager, para obter ajuda sobre administração de facilidades e aplicações do sistema)	+1 800 225 7585
Avaya National Customer Care Center Support Line (Centro nacional de atendimento ao cliente da Avaya, 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

1: Manter as informações do sistema

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

Manter as informações básicas

As informações básicas consistem em:

- A configuração original do sistema;
- Quaisquer atualizações e alterações;
- Capacidades técnicas da central (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 do seu sistema. A maior parte das empresas mantém uma cópia impressa das informações básicas, além de cópias adicionais impressas ou eletrônicas, mantidas em local diferente do escritório. Atualize essas informações sempre que fizer alterações no sistema.

Use as informações básicas para auxiliá-lo a diagnosticar problemas no sistema de telefone. Essas informações também serão cruciais se houver a necessidade de reconstruir as informações em seu sistema, como na recuperação em caso de desastres.

Nota:

Os clientes que possuírem uma garantia e um contrato de serviço da Avaya estarão automaticamente inscritos no plano de serviço de emergência. O plano oferece cobertura para desastres como incêndios, enchentes e tempestades. Com esse plano, a Avaya restabelece o serviço telefônico básico em caráter prioritário. Também podemos alugar um sistema com o Communication Manager em funcionamento para os clientes que possuírem uma garantia e um contrato de serviço, ou enviar um sistema de reposição, se necessário.

Recuperar as informações básicas

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

- Use os comandos **`display`** para visualizar registros individuais.
- Use os comandos **`list`** para visualizar um grupo de registros.

Se estiver utilizando um SAT conectado a uma impressora local, também é possível:

- Adicionar **`print`** aos comandos display ou list para criar cópias impressas dos registros a partir do seu sistema.
- Adicionar **`schedule`** a um comando **`display`** ou **`list`** para criar cópias impressas em papel dos registros da impressora do sistema (se estiver sendo administrada).

Nota:

Certifique-se de que a impressora esteja configurada para imprimir a partir do SAT. Para obter mais informações, consulte o *Consulta rápida para a administração básica do Avaya Communication Manager*, 03-300363PT-BR.

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

componente da central	informações	registros de grupo	registros individuais
configuração da central	as facilidades compradas por sua empresa	display system-parameters customer-options	
capacidade da central	capacidades ativadas no sistema	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
troncos	tipo de serviço	list trunk-group	display trunk-group *n*
telefones	número do modelo, número de chamada, nome, local, cabo e tomada	list station list extension-type	display station *n* display extension *n*

componente da central	informações	registros de grupo	registros individuais
Classe de restrição (COR)	privilégios de chamada	list cor	display cor *n*
Classe de serviço (COS)		display cos	
códigos de acesso às facilidades		display feature-access-codes	
parâmetros de facilidades		display system-para-meters features	
plano de discagem		display dialplan	
rotas de cobertura		list coverage path	display coverage path *n*
anúncios	ramal, tipo, nome, porta	display announcements	
vetores	Número de diretório de vetores (VDN), número de vetor	list vector list VDN	display vector *n* display VDN *n*
grupos de busca		list hunt-group	display hunt-group *n*

Proteger 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 fazer cópias de backup das alterações no sistema.
- 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 estado 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

Nota:
Para obter mais informações sobre backups, consulte a *Consulta rápida para a administração básica do Avaya Communication Manager*, 03-300363PT-BR.

Manter as informações do sistema

2: Verificar o estado do sistema

Esta seção explica como usar as informações do sistema para acompanhar o bom funcionamento geral e o estado do sistema. Ela o instrui sobre 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 administrador, uma de suas responsabilidades é verificar o estado do seu sistema para 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 Exibir o estado do sistema na página 30 para obter mais informações.
- Use os comandos **`display alarms`** e **`display errors`** para monitorar o sistema. Consulte Alarmes e erros na página 51 para obter mais informações.

Outra de suas responsabilidades é responder aos relatórios de problemas com telefones, enviados pelos 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 37 para obter mais informações.

Exibir o estado do sistema

Use as telas de estado do sistema para monitorar as diversas partes que o constituem. 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`**. Pressione **Help**.

   O sistema exibe a tela **Help** (Figura 1: Tela Help (Ajuda) para o comando status na página 30).

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

Figura 1: Tela Help (Ajuda) para o comando status

```
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
```

Vamos examinar algumas telas de estado de exemplo.

Exibir operações gerais do sistema

Use a tela **Status Health** para determinar se o sistema está funcionando sem problemas e para exibir um resumo do seu estado. Você poderá usar este relatório para examinar alarmes, verificar se há qualquer componente ocupado devido à manutenção ou identificar qualquer problema importante.

Para exibir a tela **Status Health**:

1. Digite **`status health`**. Pressione **Enter**.

   O sistema exibe a tela **Status Health** (Figura 2: Tela Status health (Estado de funcionamento) na página 31).

Figura 2: Tela Status health (Estado de funcionamento)

```
_______: 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                 __ _____ ___ ___ ___ ___
```

Exibir o estado de um ramal

Use o comando **`status station`** para exibir a configuração de cada ramal. Esse comando é geralmente o primeiro local onde você pode coletar informações quando um usuário relata um problema com um telefone.

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

Para visualizar o estado do ramal 7236:

1. Digite **`status station`** ***`7236`***. Pressione **Enter**.

   O sistema exibe a tela **General Status** (Figura 3: Tela General Status (Estado geral) na página 32).

   No exemplo, é possível verificar que este telefone 6408D+ está funcionando adequadamente (o campo Service State contém “in service/on-hook”); no entanto, a facilidade Enviar todas as chamadas (SAC) está ativa. Isto explicaria porque as chamadas não podem ser atendidas antes de serem enviadas para a cobertura.

Figura 3: Tela General Status (Estado geral)

```
                              GENERAL STATUS
                  Type: 6408D+          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
```

Exibir o estado dos gabinetes

Use a tela **System Status Cabinet** para se familiarizar com o estado de serviço de cada gabinete. Essa tela também relata qualquer alarme relacionado aos gabinetes.

Para visualizar o estado dos gabinetes do sistema:

1. Digite **`status system all-cabinets`**. Pressione **Enter**.

   O sistema exibe a tela **System Status Cabinet** (Figura 4: Tela System Status Cabinet (Estado dos gabinetes do sistema) na página 33).

Figura 4: Tela System Status Cabinet (Estado dos gabinetes do sistema)

```
                        SYSTEM STATUS CABINET 1
                      SELECT SPE ALARMS  TONE/ SERVICE SYSTEM SYSTEM
SPE  MODE             SWITCH MAJOR MINOR CLOCK STATE  CLOCK   TONE
1A   standby           auto    0     0    1A    in   standby standby
1B   active            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
1A   in       n         n
1B   in       y         y        1    in      n     n      0       0

EMERGENCY     SELECT                    SERVICE             CABINET
TRANSFER      SWITCH      EXP-LINK      STATE     MODE      TYPE
1A            on          01A01-02A01    in       active    MCC
1B            auto-off    01B01-02B02    in       standby
```

O uso de alguns comandos de estado pode auxiliá-lo bastante no exame do funcionamento do sistema.

Exibir as alterações feitas no sistema

Use o relatório **History** para verificar os tipos de alterações feitas no sistema. Por exemplo, se algum usuário relatar que a cobertura de seu telefone não está funcionando, verifique o relatório History para saber se alguma alteração foi feita em uma rota de cobertura.

O relatório **History** lista a data, a hora, o nível de login, a ação tomada e o objeto de qualquer alteração feita no sistema. O relatório **History** não mostra exatamente quais dados ou campos foram alterados.

Para exibir o relatório **History** e revisar as alterações feitas recentemente no sistema:

1. Digite **`list history`**. Pressione **Enter**.

   O sistema exibe a tela **History** (Figura 5: Tela History (Histórico) na página 34).

Figura 5: Tela History (Histórico)

```
                         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
```

Como posso receber ajuda da Avaya

Se você contar com um contrato de serviço ou uma cobertura de garantia da Avaya, o sistema no qual estiver sendo executado o Communication Manager estará conectado aos Sistemas Especializados da Avaya, 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 decorrentes de 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 contrato de serviço e garantia receberão prioridade na resolução destes problemas.

Verificar o estado do sistema

3: 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 algumas etapas 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 é oriundo do fornecedor;
- o problema se origina dentro do sistema ou fora das instalações da empresa.

Faça a si mesmo, aos usuários e a outros colegas administradores de sistema as 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 do sistema, recebidas pelo sistema ou naquelas feitas de dentro do próprio sistema?
- É possível reproduzir o problema?

Resolver problemas telefônicos comuns

Esta seção descreve a abordagem adotada por muitos administradores para diagnosticar e corrigir problemas comuns com telefones. 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 do sistema 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 fazer chamadas para fora

Um usuário liga para comunicar que o seu telefone “não está funcionando”. Faça perguntas para descobrir qual é o problema real e como solucioná-lo.

Para descobrir por que um telefone “não está funcionando”, faça as seguintes perguntas:

- 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 fazer chamadas anteriormente)?

- É possível ouvir um tom de discagem antes de efetuar a chamada?
- O que se ouve após a discagem?
  - Um determinado tipo de tom
  - Uma mensagem
  - Interferência
  - 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 como alterar o roteamento de saída, consulte o *Consulta rápida para a administração básica do Avaya Communication Manager*, 03-300363PT-BR.

As chamadas recebidas tocam mas não chegam ao usuário

Um outro usuário liga para comunicar que o seu telefone “não está funcionando”. Faça perguntas semelhantes às listadas acima. Você descobre que o usuário pode fazer chamadas para fora e que o telefone toca; no entanto, quando o usuário pega o telefone, não há nenhuma chamada na linha.

Digite o comando **`status station`** para verificar se Enviar todas as chamadas (SAC) está ativada.

O indicador luminoso não apaga

Geralmente, esse problema ocorre mesmo quando as mensagens associadas ao telefone foram removidas.

Para eliminar o indicador luminoso de mensagens:

1. Digite **`clear amw all`** ***n***, onde ***n*** é o ramal. Pressione **Enter**.

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 interferência?

  Esse é, provavelmente, um problema com o tronco externo ao sistema.
- Você já notificou o seu provedor de troncos quanto a este problema?

Diagnosticar problemas nas linhas de junção

As seguintes perguntas o auxiliarão a determinar a ocorrência de um problema em uma linha 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

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

- Qual é o ramal do modem?
- O modem está conectado através do sistema?
- 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

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

- Qual é o problema da impressora?
- Qual é o uso que se faz da impressora?

  Por exemplo: ela está conectada ao sistema, ao CMS, ao CAS ou talvez ao AUDIX?
- Qual é o fabricante da impressora?
- Qual é o número do modelo?

Diagnosticar problemas com a senha, o login e o 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, ligue para a Avaya, a fim de obter assistência na resolução do problema.

Diagnosticar problemas no SAT

Se o problema estiver afetando o Terminal de acesso ao sistema (SAT), pergunte:

- 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, grupos, anúncios e acesso do chamador.

As tabelas abaixo descrevem as características dos problemas mais comuns, 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 tem uma COS com permissão para o terminal atendedor.	Use a tela **Station** para substituir a COS desse telefone por outra que tenha permissões para o terminal atendedor.
O campo **Pr** (protegido) na tela **Announcements/ Audio Sources** é **y**.	Defina esse campo como **n** para permitir as alterações de um telefone com permissões para o terminal atendedor.

Possíveis causas	Soluções
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 você está discando ou atribua o ramal a um anúncio na tela **Announcements/Audio Sources**.
Não há tempo suficiente na placa de anúncios.	Use o comando **`list integrated-annc-boards`** para exibir a tela **Integrated Announcement Board** e mostrar o tempo restante em cada placa. ● Crie um anúncio menor. ● Diminua o tamanho dos anúncios existentes. ● 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. ● Exclua alguns anúncios. ● Adicione uma outra placa de anúncios.

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.	Defina o campo **Q** da tela **Announcements/Audio Sources** como **y**. (Ajuste este campo para **y** 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.	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. 1. Disque o ramal de cada modem, até detectar o que não estiver respondendo. 2. Tire o dispositivo de funcionamento ou remova o número do ramal associado a ele da tela **Hunt Group** até que o dispositivo possa ser consertado.

Um número demasiado de chamadas abandonadas

Possíveis causas	Soluções
Não há rota de cobertura.	Atribua um ponto de cobertura no campo **Coverage Path** da tela **Hunt Group**.
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 peça-lhes que continuem 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 atendimento.

Os clientes reclamam do sinal de ocupado freqüente

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

Resolver problemas comuns

4: Alarmes e erros

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

- registros de erros
- alarmes registros

Relatórios de manutenção

O Avaya Communication Manager monitora vários componentes do sistema. 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`**. Pressione **Enter**.

   O sistema exibe a tela **Error Report** (Figura 6: Tela Error Report (Relatório de erros) na página 52).

Figura 6: Tela Error Report (Relatório de erros)

```
                              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 ):   /
```

2. Execute um dos procedimentos a seguir:

   - Para exibir todos os erros atuais, pressione **Enter**.
   - Para ver erros específicos, indique aqueles que você deseja visualizar digitando em cada campo as informações solicitadas. (Examine as descrições dos campos listadas na seção seguinte.) Pressione **Enter**.

     O sistema exibe a tela **Hardware Error Report** (Figura 7: Hardware Error Report (Relatório de erros no hardware) na página 54).

Descrições dos campos de relatórios de erros

Campo	Digite informações relativas a
`Error Type`	tipo de erro
`Error List`	active-alarms (alarmes ativos), errors (erros) ou cleared-errors (erros removidos)
`Interval`	h (hora), d (dia), w (semana), m (mês), 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 **UUCSS**: UU = gabinete (1-44), C = compartimento (A-E), SS = slot (0-20)
`Port`	endereçamento da porta contendo sete dígitos, no formato **UUCSSss**: UU = gabinete (1-44), C = compartimento (A-E), SS = slot (0-20), ss = 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	trkbd
trkcrk	trunks	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

Figura 7: Hardware Error Report (Relatório de erros no hardware)

```
                    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
```

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 (**UUCSSss**)
  - 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.
- **Err 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)
- **Last Occur** (indica a data/hora da última ocorrência)
- **Err Cnt** (lista o número de ocorrências, desde a primeira)

Interpretar o registro de erros

O **Hardware Error Report** do exemplo anterior apresenta cinco entradas de erros. O sistema detectou um aparelho de telefone digital desconectado. Veja como interpretar o relatório:

- **PI-LINK** é o MO que monitora os enlaces da interface do processador ao equipamento digital, 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 o sistema, este deveria ser o terminal atendedor 1 (**Alt Name**).

Observe que os campos **Err 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 removê-los:

1. Procure o MO (**DIG-LINE** ou **PI-LINK**, por exemplo) nos manuais de manutenção do Communication Manager do seu sistema.
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 o MO nos manuais de manutenção do Communication Manager.
6. Procure o teste numerado listado nos resultados de teste.
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 principais, secundários ou de aviso, dependendo do nível de gravidade e dos efeitos sobre o sistema.

nível de alerta e descrição	relatado ao INADS?	relatado ao terminal atendedor?	providência
major (principal) Degradação crítica dos serviços	Sim	Sim (ocorre após quatro tentativas de contato com o INADS)	Prestar atenção imediata
minor (secundário) 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 (de aviso) 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. Nesse caso, 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 no equipamento ou falha externa no sistema.

Os alarmes também podem ser classificados como:

- Problemas na placa originados nos circuitos da placa associada ao alarme.
- Problemas fora da placa originados em um processo ou um componente externo à placa de circuito.

Ler o registro de alarmes

Agora, vamos examinar um registro de alarmes resultante de um aparelho de telefone digital desconectado.

Para visualizar o registro de alarmes:

1. Digite **`display alarms`**. Pressione **Enter**.

   O sistema exibe a tela **Alarm Report** (Figura 8: Tela Alarm Report (Relatório de alarmes) na página 58).

Figura 8: Tela Alarm Report (Relatório de alarmes)

```
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 ):   /
```

2. Indique quais alarmes você deseja exibir, digitando **y** e pressionando **Enter** após cada tipo de alarme.

Nota:
A não ser quando for possível restringir o problema a um determinado período de tempo, pressione **Enter** para exibir 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.

3. Pressione **Enter** para exibir o relatório de alarmes.
4. O sistema exibe a tela detalhada **Alarm Report** (Figura 9: Tela Alarm Report (Relatório de alarmes) na página 59).

Figura 9: Tela Alarm Report (Relatório de alarmes)

```
                              ALARM REPORT

Port    Maintenance Name  On Brd?  Alt Name  Alarm Type   Svc State  Ack? 1 2  Date Alarmed     Date 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
```


Interpretar os registros de alarmes

O **Alarm Report** lista em primeiro lugar 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 de facilidades com indicadores luminosos 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 associado a uma tecla de alarme.

estado do indicador luminoso	significado
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 freqüência e explica a razão de sua ocorrência.

Tipo de erro 18; ocupado devido a manutenção

O tipo de erro 18 é um lembrete emitido pelo sistema informando que um componente está ocupado devido a 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 está funcionando. 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`**. Pressione **Enter**.

   O sistema exibe a tela **Hardware Error Report**.

2. Preencha o campo **Err Type**. Pressione **Enter**.

   No presente exemplo, digite **18**.

   O sistema exibe a tela **Hardware Error Report** referente ao erro 18 (Figura 10: Hardware Error Report (Relatório de erros no hardware) na página 62).

Figura 10: Hardware Error Report (Relatório de erros no hardware)

```
 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

01A0901 DIG-LINE 1234   18    03/09/00:30 03/09/00:30 1  0   0   a  n
```

A entrada no registro indica que o ramal 1234 (uma linha 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). Pressione **Enter**.

   O ramal não está mais ocupado devido à manutenção.

Tipo de erro 513; equipamento ausente

O tipo de erro 513 o notifica de que os equipamentos (como telefones, módulos de dados ou placas de circuito) estão sendo administrados, porém não estão fisicamente conectados ao sistema.

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

1. Digite **`display errors`**. Pressione **Enter**.

   O sistema exibe a tela **Hardware Error Report**.

2. Preencha o campo **Err Type**. Pressione **Enter**.

   No presente exemplo, digite **513**.

   O sistema exibe a tela **Hardware Error Report** referente ao erro 513 (Figura 11: Hardware Error Report (Relatório de erros no hardware) na página 63).

Figura 11: Hardware Error Report (Relatório de erros no hardware)

```
 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

01C0507 DIG-LINE 7157  513  0  03/09/00:30 03/09/00:30 1  0   0   a  n
```

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 (**Err Type 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). Pressione **Enter** para testar o telefone.

   O sistema removerá o erro apenas depois de executar as verificações e os 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 em 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 fluxo de corrente para ativar a campainha de um 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, gera-se um erro na respectiva porta.

Este teste deverá ser desligado quando se tratar de 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`** ***n***, onde ***n*** é o número do ramal. Pressione **Enter**.

   O sistema exibe a tela **Data Module** (Figura 12: Tela Data Module (Módulo de dados) na página 64).

Figura 12: Tela Data Module (Módulo de dados)

```
 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:
```

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 para digitais. 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 no local de trabalho com novos telefones digitais e tomadas.
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 a etapa 1, acima), este gerará erros. Esta situação deixará 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 de as portas desta placa estarem definidas ou não, o sistema registrará falhas, de acordo com a tabela a seguir:

placa de circuito presente?	placa de circuito admins-trada?	portas adminis-tradas?	nível do alarme	ação
Não	Sim	Não	warning (de aviso)	1. Substitua e encaixe a placa no slot a ela atribuído. 2. Remova a administração do tronco e do DS1 (**change circuit-pack *UUCSS***), *deixando a placa de circuito no slot a ela atribuído*.
Não	Sim	Sim	minor (secun-dário)	1. Substitua e encaixe a placa no slot a ela atribuído. 2. Administre uma ou mais portas (**change circuit-pack *UUCSS***), *deixando a placa de circuito no slot a ela atribuído*.
Sim	Não	Não	variado	1. Remova a placa de circuito do compartimento.

5: Usar as facilidades para a resolução de problemas

Resolução de problemas

Algumas facilidades do Avaya Communication Manager 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 de mensagem
Auto-teste automático de circuitos (ACA)	X			
Verificação de ocupação	X	X	X	

facilidade	área com problemas			
	troncos	telefones	grupos de busca	grupos de mensagem
Recurso Indicação de ocupado	X	X		X
Recurso Chamadas de teste	X	X		
Identificação de Troncos	X			

Auto-teste automático de circuitos (ACA)

O Auto-teste automático de circuitos (ACA) pode ser usado para identificar os troncos que apresentam falhas. Se ativado, o sistema o notificará com uma chamada de referência assim que detectar um uso incomum do tronco, como chamadas muito curtas ou muito longas. 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 mostra:

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

Para usar o ACA em um G3V2 ou sistema mais antigo

1. Atribua uma tecla ACA ao 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 um G3V3 ou sistema mais recente

1. Atribua uma tecla ACA-Halt (Interrupção de ACA) ao telefone.
2. Mantenha desativada a tecla ACA-Halt para 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.

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. Esse teste o auxiliará a determinar se o tronco, telefone ou grupo de busca está ocupado devido a 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 se um telefone está ocupado

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	próxima etapa
Invalid	de inter-ceptação	440 Hz alternante com 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 adequada-mente)	libere a chamada
Bridged	nenhum			em ponte com a chamada ativa (funcionando adequada-mente)	libere a chamada
Out of service	de reorde-nação	combinado 480 Hz + 620 Hz	.25 ligado .25 desligado repetido	condição com problema ou ramal virtual e sem rota de cobertura	cancele; use o comando **`status station extension`** para obter mais informações

Para verificar se um grupo de busca está ocupado

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	freqüência	padrão (segundos)	estado do ramal	próxima etapa
Invalid	de inter-ceptação	440 Hz alternante com 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 reorde-nação	combinado 480 Hz + 620 Hz	.25 ligado .25 desligado repetido	tornados ocupados está ativo	libere a chamada e tente novamente mais tarde
Denied	de reorde-nação	idem	idem	ativo com uma chamada	libere a chamada e tente novamente mais tarde
Out of service	de reorde-nação	idem	idem	condição com problema ou ramal virtual	cancele; relate uma condição fora de funciona-mento

Para verificar se um tronco está ocupado

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 as etapas 1 e 2.

   Se o telefone tiver 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.

informações	tom	freqüência	padrão (segundos)	estado do ramal	próxima etapa
Invalid	de inter-ceptação	440 Hz alternante com 620 Hz	.25 ligado .25 ligado repetido	inválido	cancele e tente novamente
Verified	de confir-mação			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

informações	tom	freqüência	padrão (segundos)	estado do ramal	próxima etapa
Bridged	nenhum			em ponte com a chamada ativa (funcionando adequadamente)	libere a chamada
Out of Service	de reorde-nação	combinado 480 Hz + 620 Hz	.25 ligado .25 desligado repetido	condição com problema	cancele; relate uma condição fora de funciona-mento

Recurso Indicação de ocupado

Você pode usar o Recurso Indicação de ocupado para exibir a condição de livre ou ocupado dos telefones, dos troncos ou das zonas de busca.

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

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

Recurso Chamadas de teste

O Recurso Chamadas de teste pode ser usado para fazer chamadas de teste 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 facilmente sofrer abuso 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 multifreqüencial

1. No terminal do sistema, ative um código de acesso à facilidade Recurso Chamadas de teste.
2. No telefone, disque o código de acesso à facilidade Recurso 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)

Nota:
Se houver qualquer problema durante esta etapa, 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	próxima etapa
de discagem	combinado 350 Hz + 440 Hz	contínuo	conectado	proceda à etapa 4
de reorde-nação	combinado 480 Hz + 620 Hz	.25 ligado .25 desligado repetido	ocupado	libere a chamada
de inter-ceptação	440 Hz alternante com 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 receptor 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 Recurso Chamadas de teste.

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* relativo 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.

6: Solucionar problemas de IP e H.323

Esta seção descreve algumas dicas e ferramentas básicas que podem ajudá-lo a solucionar problemas com telefones IP (protocolo de Internet), telefones IP programáveis e problemas em troncos IP e H.323.

Além de utilizar esta seção, consulte o *Administration for Network Connectivity for Avaya Communication Manager*, 555-233-504, para se informar sobre a administração de IP básica.

Solucionar problemas no telefone programável

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

Nota:
O IP Softphone e o IP Agent R1 e R2, que usam uma arquitetura de conexão dupla (dois ramais), não são mais suportados. O IP Softphone e o IP Agent R3 e R4, que usam uma arquitetura de conexão simples (um ramal), continuam a ser suportados. Isso se aplica às configurações RoadWarrior e Native H.323 do IP Softphone.

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 a partir 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 a mensagem “Telephony is not available” for exibida na área de estado de chamadas, você poderá 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, reinicie o PC no qual o Softphone estiver funcionando.

ADVERTÊNCIA:

Algumas plataformas do sistema também funcionam em PCs. Se você reiniciar 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 reiniciar o PC.

Não é possível ouvir as mensagens com o INTUITY Message Manager

Quando um usuário está conectado ao IP Softphone no aplicativo Roadwarrior, o telefone programável tem o controle da placa de som do PC. Como apenas um aplicativo pode controlar a placa de som do PC a qualquer momento, a placa de som não estará disponível para o Message Manager.

Os usuários recebem a mensagem “Action cannot be completed”

Talvez o usuário tenha uma tecla no IP Softphone que não é administrada na tela **Station** do 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 operações 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 estas etapas:

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

Os usuários não conseguem usar a Lista telefônica

Para utilizar a Lista telefônica, os usuários devem ter as teclas Directory (Diretório), Normal e Next (Próximo) 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 poderá finalizar a chamada antes de clicar em **OK**.

Problemas de qualidade do 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 na configuração do Communication Manager

Você pode fazer alguns testes simples para determinar se o problema de qualidade de voz está na configuração do Communication Manager, na LAN ou no 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 fone de ouvido ou na placa de som.

Para verificar a qualidade de som na LAN, desligue o IP Softphone. Agora, inicie o Net Meeting e faça uma chamada. Desta forma, o Communication Manager 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 na configuração do Communication Manager.

Nota:
Para obter mais informações sobre o NetMeeting, consulte o site da Microsoft na Web, no endereço: 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 da 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 do seu telefone e ao outro para contar até 10 em voz alta. Se a qualidade do som melhorar, o problema estará na placa de som, no microfone ou no fone de ouvido do telefone que cortou o áudio. Se a qualidade do som não melhorar, repita o teste, mas, desta vez, corte o áudio do 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.

Verificar a 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 exiba:

- 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 aparecerão. Para obter mais informações, consulte *Administration for Network Connectivity for Avaya Communication Manager*, 555-233-504.

Outras causas possíveis

Se um usuário estiver navegando na Web enquanto usa o telefone IP programável 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.

Usar o comando ping

O comando **ping** 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 na qual deseja utilizar 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 estas etapas:

1. Digite **ping ip-address** ***111.122.133.144 board 01A011***.

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

   Você pode utilizar também o comando **ping node-name** para utilizar o teste ping em um nó definido na tela **Node Names**.

2. Pressione **Enter**.

   O sistema exibe a tela **Ping Results** (Figura 13: Tela Ping Results (Resultados do ping) na página 85).

Figura 13: Tela Ping Results (Resultados do ping)

```
PING RESULTS

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

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

Usar o comando trace-route

O comando **`trace-route`** ajuda a testar o caminho de uma chamada a partir do ponto de terminação do PC e através dos vários nós de 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 de terminação 111.122.133.144, siga estas etapas:

1. Digite **`trace-route ip-address`** ***`111.122.133.144 board 01A011`***.

   Utilize o endereçamento IP do ponto de terminação que você deseja alcançar e a localização da placa específica que você deseja testar.

   Você pode utilizar também o comando **`trace-route node-name`** para testar o caminho para um nó definido na tela Node Names.

2. Pressione **Enter**.

   O sistema exibe a tela **Trace Route Results** (Figura 14: Tela Trace Route Results (Resultados do comando Trace Route) na página 86).

Figura 14: Tela Trace Route Results (Resultados do comando Trace Route)

```
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
```

3. Verifique se o último endereçamento IP da lista é o mesmo do ponto de terminação especificado na etapa 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 estas etapas:

1. No PC, abra uma janela de Prompt do MS-DOS.

   Em geral, você pode acessar o prompt de comando selecionando Iniciar > Programas > Prompt de comando.

2. No Prompt de comando, 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 estas etapas:

1. Digite **`status station`** ***`4455`***. Pressione **Enter**.

   O sistema exibe a tela **General Status**.

2. Observe o campo **Registration Status** na segunda página. Se a palavra “authenticated” aparecer, o Softphone está registrado.

Verificar 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 estas etapas:

1. Digite **`status trunk`** ***`40/01`***. Pressione **Enter**.

   O sistema exibe a tela **Trunk Status**.

2. Certifique-se de que o campo **Port** esteja definido como **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

Reinicie o PC. Quando observar um comportamento inesperado que não possa ser facilmente corrigido, é aconselhável fechar todas as suas aplicações e reiniciar a máquina.

ADVERTÊNCIA:

Algumas plataformas do sistema também funcionam em PCs. Se você reiniciar 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 reiniciar o PC.

7: Entrar em contato com a Avaya

Esta seção descreve as informações que devem estar à mão quando você precisar entrar em contato com o Centro de serviços técnicos (TSC) da Avaya. Fornece também uma lista de números de telefone para os quais você poderá ligar quando houver um problema com o seu sistema.

Preparar-se para o contato com a Avaya

Você precisa 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 auxiliará a pessoa atendendo a sua chamada.

- O seu nome e número de telefone (caso necessitemos retornar a ligação)
- 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 do seu sistema
- 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 das etapas percorridas e das informações reunidas durante o diagnóstico. Essas informações são extremamente úteis para que o representante da Avaya o auxilie na resolução dos problemas com o seu sistema.

Lembre-se de que, se o problema estiver ocorrendo em outros equipamentos ou serviços, será necessário entrar em contato com o seu fornecedor ou prestador de serviços. Se for determinado que o problema ocorre no seu próprio equipamento, como nos ramais, no sistema 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 29.

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 (como números de chamada ou de telefones, números de grupos de troncos, tipos de telefones ou de relatórios);
- A respeito de quaisquer mensagens gravadas recebidas;
- A respeito de mensagens de erros do sistema;
- 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.

Entrar em contato com a Avaya

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

Centro de serviços técnicos para clientes de grandes sistemas e intervenção de emergência nas fraudes de tarifação (para obter ajuda com reparos)	+1 800 242 2121
Linha de suporte do Communication Manager (nos problemas relativos à administração e a software, incluindo vetores, funcionamento de facilidades, administração e interações)	+1 800 225 7585

Entrar em contato com a Avaya

Índice remissivo

A

ACA, *consulte* Auto-teste automático de circuitos (ACA)
alarmes
- classificações 57
- DS1 66
- evitar 64
- fora da placa 58
- na placa 58
- registros 57
- remover 60
- teclas 60

Auto-teste automático de circuitos (ACA) . 68

C

comandos
- change circuit-pack 66
- change data-module 64
- clear amw all 41
- display alarms 29, 58
- display errors 29, 52, 61
- list history 34
- list integrated-annc-boards 45
- ping 84
- release 61
- save announcements 27
- save translations 27
- status 29, 30
- status health 31
- status station 32, 40, 83, 87
- status system all-cabinets 33
- status trunk 83, 87
- test station 63
- trace-route 85

cópias de backup 27

D

designação de endereços/localizações
- módulos de mídia 17
- placas de circuito 17

designação UUCSSpp 17
designação XXXVSpp 17
diagnosticar problemas 37

E

endereçamento IP 86
erros
- evitar 64
- remover 56

estado
- gabinete 33
- ramal 32
- saúde do sistema 31

estratégias de resolução de problemas . 29

F

fraude de tarifação 18

G

gabinete
- definição de 16
- exibir o estado 33

grupos de busca, verificação de ocupação 71

I

Identificação de troncos 76
impressora, problemas 43
informações básicas
  definição 23
  recuperar informações 24

M

manter registros 24
manutenção de registros 24

N

número de localização de instalação (IL) . 89
número IL, *consulte* número de localização de instalação (IL)
números de telefone para ajuda 20

O

objetos de manutenção (MOs) 51

P

placa de circuito
  códigos 16
  remover 65
pontos de terminação, *consulte* telefones
problemas
  acesso ao terminal 43
  central de atendimento. 44
  chamadas para fora 39
  chamadas recebidas 40
  diagnosticar 37
  impressora. 43
  indicador luminoso de mensagens . . 41
  linhas de junção 42
  login 43
  modem 42
  qualidade de som 81
  SAT 43
  senha 43
  Softphone 78
  telefone 38
  troncos 41
problemas com a senha 43
problemas com o login 43
programas com o acesso ao terminal . . 43
protocolo de Internet (IP) 77

R

ramais, *consulte* telefones
Recurso Chamadas de teste 74
Recurso Indicação de ocupado 73
registros
  alarmes 57
  erros 52
  remover alarmes 60
registros de erros
  interpretar 55
  visualizar 52
registros sistema
  alarmes 51
  erros 51
relatórios
  erros 52
  histórico 33
remover
  alarmes 60
  erros 56
  placas. 65
resolução de problemas
  problemas com telefones. 38
  troncos 76

S

SAT, problemas 43
segurança
  códigos de acesso 74
  preocupações 18
sistema
  alterações 33
  cópias de backup 27
  definição de 16
  estado 30
  saúde 31
Site de suporte da Avaya na Web . . 19, 20

T

teclas
- alarme 60
- Trunk ID (Identificação de troncos) . . 76
- Verificação de ocupação 69

telas
- Alarm Report (Relatório de alarmes) 58, 59
- Data Module (Módulo de dados) . . . 64
- Error Report (Relatório de erros) . . 52
- General Status (Estado geral) 32
- Hardware Error Report (Relatório de erros no hardware) . . 54, 62, 63
- Help (Ajuda) 30
- History (Histórico) 34
- Ping Results (Resultados do ping) . . 85
- Status Health (Estado de funcionamento) 31
- System Status Cabinet (Estado dos gabinetes do sistema) 33
- Trace Route Results (Resultados do comando Trace Route) 86

Telefone IP programável 78
telefone programável, resolução de problemas 78
telefones
- resolução de problemas 38
- uso do termo 13
- verificação de ocupação 69

terminais de voz, *consulte* telefones
testes
- desligar 64
- telefones 74
- telefones ocupados 69
- troncos 74

tipos de erro 61
- 1; placa de circuito removida 63
- 18; ocupado devido a manutenção . . 61
- 513; equipamento ausente 62

tronco H.323 77
troncos
- identificação de problemas . . . 41, 83
- resolução de problemas 76
- verificação de ocupação 72

V

verificação de ocupação
- grupos de busca 71
- troncos 72

visualizar
- alterações feitas no sistema 33
- estado do ramal 32
- estado do sistema 30
- registros de erros 52

Índice remissivo