



Usando o IP Office System Status

Aviso

Apesar dos esforços empenhados para garantir a abrangência e a fidedignidade das informações presentes neste documento por ocasião da impressão, a Avaya não se responsabiliza por eventuais erros. A Avaya reserva-se o direito de fazer alterações e correções nas informações deste documento sem obrigação de notificar nenhuma pessoa ou organização sobre tais alterações.

Isenção de responsabilidade quanto à documentação

"Documentação" refere-se a informações publicadas em meios diversificados que podem incluir informações do produto, instruções de operação e especificações de desempenho que são geralmente disponibilizadas aos usuários dos produtos. A Documentação não inclui materiais de marketing. A Avaya não se responsabiliza por nenhuma modificação, adição ou exclusão efetuada na versão originalmente publicada deste Documento, a menos que tais modificações, adições ou exclusões tenham sido realizadas pela Avaya ou expressamente em seu nome. Os usuários finais concordam em indenizar e isentar a Avaya, os seus agentes e os seus funcionários de todas as queixas, ações judiciais, processos e sentenças decorrentes de ou relacionados a modificações, adições ou exclusões subsequentes realizadas nesta documentação pelo Usuário final.

Isenção de responsabilidade quanto a links

A Avaya não é responsável pelo conteúdo nem pela confiabilidade de qualquer site que possua links de referência neste site ou na Documentação fornecida pela Avaya. A Avaya não se responsabiliza pela precisão de nenhuma das informações, declarações ou conteúdo fornecido nestes sites e não necessariamente apoia os produtos, serviços ou informações descritas ou oferecidas por eles. A Avaya não pode garantir o funcionamento constante desses links e não tem controle sobre a disponibilidade das páginas vinculadas.

Garantia

A Avaya fornece garantia limitada para seu hardware e software. Consulte o contrato de venda para conhecer os termos da garantia limitada. Além disso, o idioma padrão da garantia da Avaya, assim como as informações referentes ao suporte deste produto, desde que sob garantia, estão disponíveis aos clientes da Avaya e outras partes no site de suporte da Avaya: <https://support.avaya.com/helpcenter/getGenericDetails?detailId=C20091120112456651010> no link "Garantia e Ciclo de Vida do Produto" ou um site sucessor conforme designado pela Avaya. Observe que se o(s) Produto(s) foi(foram) adquirido(s) de um revendedor autorizado da Avaya fora dos EUA ou do Canadá, a garantia é fornecida pelo dito canal revendedor parceiro e não pela Avaya.

"Serviço Hospedado" significa a assinatura de um serviço hospedado que você adquiriu da Avaya ou de um Parceiro de Canal autorizado da Avaya (conforme aplicável) e que é descrito em mais detalhes em SAS hospedado ou outra documentação de descrição de serviço com relação ao serviço hospedado aplicável. Se você comprar uma assinatura de Serviço Hospedado, a garantia limitada anterior pode não se aplicar, mas você pode ter direito aos serviços de suporte relacionados com o Serviço Hospedado como descrito em seus documentos de descrição de serviços para o Serviço Hospedado aplicável. Entre em contato com a Avaya ou com o Parceiro de Canal da Avaya (conforme aplicável) para obter mais informações.

Serviço Hospedado

AS SEGUINTEs INFORMAÇÕES SÓ SÃO APLICÁVEIS SE VOCÊ ADQUIRIR UMA ASSINATURA DE SERVIÇO HOSPEDADO DA AVAYA OU DE UM PARCEIRO DA AVAYA (CONFORME APLICÁVEL). OS TERMOS DE USO PARA OS SERVIÇOS HOSPEDADOS ESTÃO DISPONÍVEIS NO SITE DA AVAYA, [HTTPS://SUPPORT.AVAYA.COM/LICENSEINFO](https://support.avaya.com/LICENSEINFO) NO LINK "Termos de uso da Avaya para serviços hospedados" OU NO RESPECTIVO SITE SUCESSOR, CONFORME DESIGNADO PELA AVAYA, E SÃO APLICÁVEIS A QUALQUER UM QUE ACESSE OU UTILIZE O SERVIÇO HOSPEDADO. AO ACESSAR OU UTILIZAR O SERVIÇO HOSPEDADO, OU AUTORIZAR OUTROS A FAZÊ-LO, VOCÊ, EM SEU NOME E EM NOME DA ENTIDADE PARA A QUAL VOCÊ ESTIVER FAZENDO ISSO (DORAVANTE DENOMINADA RESPECTIVAMENTE COMO "VOCÊ" E O "USUÁRIO FINAL"), ACEITA OS TERMOS DE USO. CASO ESTEJA ACEITANDO OS TERMOS DE USO EM NOME DE UMA EMPRESA OU OUTRA ENTIDADE LEGAL, VOCÊ DECLARA TER A AUTORIDADE DE VINCULAR ESSA

ENTIDADE A ESTES TERMOS DE USO. CASO NÃO TENHA ESSA AUTORIDADE, OU CASO NÃO QUEIRA ACEITAR ESTES TERMOS DE USO, VOCÊ NÃO PODE ACESSAR OU UTILIZAR O SERVIÇO HOSPEDADO NEM AUTORIZAR NINGUÉM A ACESSÁ-LO OU UTILIZÁ-LO.

Licenças

OS TERMOS DA LICENÇA DE SOFTWARE DISPONÍVEIS NO SITE DA AVAYA, [HTTPS://SUPPORT.AVAYA.COM/LICENSEINFO](https://support.avaya.com/LICENSEINFO), NO LINK "TERMOS DA LICENÇA DE SOFTWARE DA AVAYA (Produtos Avaya)" OU NO SITE SUCESSOR CONFORME DESIGNADO PELA AVAYA, SÃO APLICÁVEIS A QUALQUER UM QUE BAIXAR, UTILIZAR E/OU INSTALAR O SOFTWARE DA AVAYA, COMPRADO DA AVAYA INC., DE QUALQUER AFILIADA DA AVAYA OU DE PARCEIRO DE CANAL DA AVAYA (CONFORME APLICÁVEL) SOB ACORDO COMERCIAL COM A AVAYA OU PARCEIRO DE CANAL DA AVAYA. A MENOS QUE AUTORIZADO POR ESCRITO PELA AVAYA, A AVAYA NÃO ESTENDE ESTA LICENÇA SE O SOFTWARE FOI OBTIDO POR OUTRO FORNECEDOR QUE NÃO A AVAYA, UMA AFILIADA DA AVAYA OU UM PARCEIRO DE CANAL DA AVAYA; A AVAYA SE RESERVA O DIREITO DE TOMAR MEDIDAS LEGAIS CONTRA VOCÊ E QUALQUER OUTRA PESSOA QUE USE OU VENDA O SOFTWARE SEM UMA LICENÇA. AO INSTALAR, FAZER DOWNLOAD OU USAR O SOFTWARE, OU AUTORIZAR OUTROS A FAZÊ-LO, EM SEU NOME E DA ENTIDADE PARA A QUAL VOCÊ INSTALOU OU USA O SOFTWARE (DENOMINADA AQUI DE MANEIRA INTERCAMBIÁVEL COMO "VOCÊ" E "USUÁRIO FINAL"), VOCÊ CONCORDA COM ESTES TERMOS E CONDIÇÕES E CRIA UM CONTRATO OBRIGATÓRIO ENTRE VOCÊ E A AVAYA INC. OU A EMPRESA AFILIADA DA AVAYA APLICÁVEL ("AVAYA").

A Avaya concede a Você uma licença dentro do escopo dos tipos de licença descritos abaixo, com exceção do Software Herdado da Nortel, para o qual o escopo da licença está detalhado abaixo. Quando a documentação do pedido não identificar expressamente um tipo de licença, a licença aplicável será uma Licença para um Sistema Designado de acordo com a descrição abaixo na seção Licença para Sistema(s) Designado(s) (DS), conforme aplicável. O número aplicável de licenças e de unidades de capacidade em que a licença é concedida será 1 (um), salvo se uma quantidade diferente de licenças ou de unidades de capacidade estiver especificado na documentação ou em outros materiais disponíveis para você. "Software" significa programas de computador em código de objeto, fornecido pela Avaya ou um Parceiro de Canal Avaya, seja como produto autônomo, pré-instalado em produtos de hardware, e qualquer atualização, patches, correção de bugs ou versões modificadas do mesmo. "Processador designado" refere-se a um dispositivo de informática único e independente. "Servidor" refere-se a um conjunto de Processadores designados que hospeda (física ou virtualmente) um aplicativo de software que pode ser acessado por vários usuários. "Instância" significa uma única cópia do Software em execução em um determinado período de tempo: (i) em uma máquina física; ou (ii) em uma máquina virtual de software implantado ("VM") ou implantação similar.

Tipo(s) de licença do

Licença para os Sistemas Designados (DS). O Usuário Final pode instalar e utilizar cada cópia ou uma Instância do Software somente: 1) na quantidade de Processadores Designados até o número indicado no pedido; ou 2) até o número de Instâncias de Software conforme indicado no pedido, na Documentação ou de acordo com a autorização por escrito da Avaya. A Avaya pode solicitar que o(s) Processador(es) Designado(s) seja(m) identificado(s) em ordem por tipo, número de série, chave de recurso, instância, localização ou por outra designação específica, ou que essas identificações sejam fornecidas pelo Usuário Final para a Avaya pelos meios eletrônicos estabelecidos por ela especificamente para essa finalidade.

Licença de Usuários Simultâneos. O Usuário Final pode instalar e usar o Software em vários Processadores Designados ou em um ou mais Servidores, contanto que apenas o número licenciado de Unidades esteja acessando e usando o Software em um determinado momento. Uma "Unidade" refere-se à unidade na qual a Avaya, a seu critério exclusivo, baseia a determinação de preço de suas licenças e que pode ser, sem se limitar a, um agente, uma porta ou um usuário, uma conta de e-mail ou de correio de voz no nome de uma pessoa ou uma função na empresa (por exemplo, webmaster ou suporte técnico), ou uma entrada de catálogo no banco de dados administrativo utilizado pelo Software que permite a um único usuário fazer a interface

com o Software. As unidades podem estar vinculadas a um servidor específico e identificado ou uma instância do Software.

Licença para Cluster (CL). O Usuário Final pode instalar e utilizar cada cópia ou uma Instância do Software somente até o número de Clusters conforme indicado no pedido com um padrão de 1 (um) Cluster, se não houver indicação. "Cluster" refere-se a um grupo de Servidores e outros recursos que operam como um sistema único.

Licença para Empresa (EN). O Usuário Final pode instalar e usar cada cópia ou uma Instância do Software somente para uso no âmbito da empresa de um número ilimitado de Instâncias do Software conforme indicado no pedido ou autorizado pela Avaya, por escrito.

Licença de Usuário Nomeado (NU). O usuário pode: (i) instalar e usar cada cópia ou instância do software em um único servidor ou processador designado por usuário nomeado (definido abaixo); ou (ii) instalar e usar cada cópia ou instância do software em um servidor contanto que apenas usuários nomeados autorizados acessem e usem o software. "Usuário nomeado" refere-se a um usuário ou dispositivo expressamente autorizado pela Avaya a acessar e usar o Software. A critério exclusivo da Avaya, um "Usuário Nomeado" pode ser, sem restrições aplicáveis, designado por nome, função na empresa (por exemplo, webmaster ou helpdesk), uma conta de e-mail ou correio de voz no nome de uma pessoa ou uma função na empresa, ou uma entrada de catálogo no banco de dados administrativo utilizado pelo Software, que permita a um único usuário fazer interface com o Software.

Contrato de Adesão (SR). Você pode instalar e usar o Software conforme os termos e condições dos acordos de licença aplicáveis, como licenças de "shrinkwrap" ou "clickthrough" que acompanhem ou sejam aplicáveis ao Software ("Licença de Shrinkwrap").

Licença de transação (Transaction License, TR). O usuário final pode usar o Software até o número de Transações, conforme especificado durante o período de tempo determinado. Uma "Transação" significa a unidade por meio da qual a Avaya, exclusivamente de acordo com seus critérios, baseia o preço de seu licenciamento e pode ser, sem limitações, medida pelo uso, acesso, interação (entre aplicativo/servidor ou cliente/ organização), ou operação do Software em determinado período de tempo (p. ex., por hora, por dia, por mês). Alguns exemplos de Transações incluem, entre outros, cada saudação reproduzida/ mensagem de espera ativada, cada promoção personalizada (em qualquer canal), cada operação de retorno de chamada, cada sessão de bate-papo ou agente ativa, cada chamada roteada ou redirecionada (em qualquer canal). O Usuário final não pode ultrapassar o número de Transações sem o consentimento prévio da Avaya e o pagamento de uma tarifa adicional.

Software Herdado da Nortel

"Software Herdado da Nortel" significa o software adquirido pela Avaya como parte da aquisição da Nortel Enterprise Solutions em dezembro de 2009. O Software Herdado da Nortel é o software contido na lista de Produtos herdados da Nortel localizada em <https://support.avaya.com/LicenseInfo> no link "Heritage Nortel Products (Produtos herdados da Nortel)" ou site sucessor conforme designado pela Avaya. Para Software Herdado da Nortel, a Avaya concede ao Cliente uma licença de uso do Software Herdado da Nortel, fornecido pelo presente unicamente conforme a ativação autorizada ou nível de uso autorizado, exclusivamente para os fins especificados na Documentação, e unicamente como incorporado em, para execução em, ou para comunicação com equipamentos Avaya. As cobranças para o Software Herdado da Nortel podem se basear na ativação de uso autorizada, conforme especificado em um pedido ou fatura.

Direitos autorais

Salvo quando expressamente declarado em contrário, nenhum uso deve ser feito de materiais contidos neste site, Documentação, Software, Serviço Hospedado ou Hardware fornecidos pela Avaya. Todo o conteúdo do site, a documentação, Serviço Hospedado e o(s) produto(s) fornecido pela Avaya, incluindo a seleção, organização e design do conteúdo é de propriedade da Avaya ou de seus licenciadores e são protegidos pelas leis de direitos autorais e propriedade intelectual, incluindo direitos sui generis relacionados à proteção de bancos de dados. Você não pode modificar, copiar, reproduzir, republicar, fazer upload, postar, transmitir ou distribuir de qualquer forma qualquer conteúdo, total ou parcial, inclusive quaisquer códigos e software, a menos que expressamente autorizado pela Avaya. A

reprodução, transmissão, disseminação, armazenamento ou uso sem o expresse consentimento por escrito da Avaya pode ser considerado crime, assim como um delito civil nos termos da legislação aplicável.

Virtualização

Os seguintes itens são aplicáveis caso seu produto seja implantado em uma máquina virtual. Cada produto tem seu próprio código de pedido e tipo de licença. Salvo indicação em contrário, cada instância de um produto precisa ser licenciada e obtida separadamente. Por exemplo, se o cliente usuário final ou o Parceiro de Canal da Avaya quiserem instalar duas instâncias do mesmo tipo de Produto, então dois produtos desse tipo devem ser solicitados.

Componentes de Terceiros

"Componentes de Terceiros" significam que alguns programas, ou suas partes, incluídos no Software podem conter Software ou o Serviço Hospedado (incluindo software de código aberto) de acordo com contratos de terceiros ("Componentes de Terceiros"), que contêm termos referentes aos direitos de uso de determinadas partes do Software ("Condições de Terceiros"). Conforme necessário, as informações a respeito de código-fonte do SO Linux (para produtos que distribuíram código-fonte do SO Linux) e a identificação dos detentores dos direitos autorais dos Componentes de terceiros e as Condições de terceiros aplicáveis estão disponíveis nos produtos, na Documentação ou no site da Avaya em: <https://support.avaya.com/Copyright> ou site sucessor conforme designado pela Avaya. Os termos de licença de software de código aberto fornecidos como Termos de Terceiros estão em conformidade com os direitos de licença concedidos nestes Termos de Licença de Software e podem conter direitos adicionais que beneficiem o usuário, como, por exemplo, modificação e distribuição do software de código aberto. Os Termos de Terceiros prevalecerão em relação a estes Termos de Licença de Software, unicamente no que diz respeito aos Componentes de Terceiros aplicáveis na medida em que estes Termos da Licença do Software impõem mais restrições sobre o usuário do que os Termos de Terceiros.

O disposto a seguir se aplica somente se o codec H.264 (AVC) for distribuído com o produto. ESTE PRODUTO ESTÁ LICENCIADO DE ACORDO COM A LICENÇA DE PORTFÓLIO DE PATENTE AVC EXISTENTE PARA USO PESSOAL DE UM CONSUMIDOR OU OUTROS USOS QUE NÃO ENVOLVEM REMUNERAÇÃO PARA (i) CODIFICAÇÃO DE VÍDEO EM CONFORMIDADE COM O PADRÃO AVC ("VÍDEO AVC") E/OU (ii) DECODIFICAR O VÍDEO AVC QUE FOI CODIFICADOS POR UM CONSUMIDOR ENVOLVIDO EM UMA ATIVIDADE E/OU FOI OBTIDO DE UM PROVEDOR DE VÍDEO LICENCIADO PARA FORNECER VÍDEO AVC. NENHUMA LICENÇA É CONCEDIDA OU IMPLÍCITA PARA QUALQUER OUTRO USO. MAIS INFORMAÇÕES PODEM SER OBTIDAS DA MPEG LA, L.L.C. CONSULTE [HTTP://WWW.MPEGLA.COM](http://WWW.MPEGLA.COM).

Provedor de serviços

OS SEGUINTES ITENS SÃO APLICÁVEIS À HOSPEDAGEM DE PRODUTOS OU SERVIÇOS AVAYA POR AVAYA CHANNEL PARTNERS. O PRODUTO OU SERVIÇO HOSPEDADO PODE USAR COMPONENTES DE TERCEIROS SUJEITOS AOS TERMOS DE TERCEIROS, E EXIGE QUE UM PROVEDOR DE SERVIÇOS TENHA LICENCIAMENTO INDEPENDENTE DIRETAMENTE A PARTIR DO FORNECEDOR TERCEIRIZADO. A HOSPEDAGEM DE PRODUTOS AVAYA POR UM AVAYA CHANNEL PARTNER PRECISA TER AUTORIZAÇÃO POR ESCRITO DA AVAYA. CASO TAIS PRODUTOS HOSPEDADOS USEM OU INTEGREM DETERMINADOS SOFTWARES DE TERCEIROS, INCLUINDO, ENTRE OUTROS, SOFTWARE OU CODECS DA MICROSOFT, O AVAYA CHANNEL PARTNER PRECISA OBTER INDEPENDENTEMENTE QUALQUER ACORDO DE LICENCIAMENTO APLICÁVEL DIRETAMENTE COM O FORNECEDOR TERCEIRIZADO APLICÁVEL E ARCANDO COM AS RESPECTIVAS DESPESAS.

EM RELAÇÃO AOS CODECS, CASO O AVAYA CHANNEL PARTNER ESTEJA HOSPEDANDO QUALQUER PRODUTO QUE USE OU INTEGRE O CODEC H.264 OU O CODEC H.265, O AVAYA CHANNEL PARTNER RECONHECE E CONCORDA QUE É O RESPONSÁVEL POR TODA E QUALQUER TAXA E/OU DIREITO AUTORSAL RELACIONADO. O CODEC H.264 (AVC) ESTÁ LICENCIADO DE ACORDO COM A LICENÇA DE PORTFÓLIO DE PATENTE AVC EXISTENTE PARA USO PESSOAL DE UM CONSUMIDOR OU OUTROS USOS QUE NÃO ENVOLVEM REMUNERAÇÃO PARA (i) CODIFICAÇÃO DE VÍDEO EM CONFORMIDADE COM O PADRÃO AVC ("VÍDEO

AVC”) E/OU (II) DECODIFICAR O VÍDEO AVC QUE FOI CODIFICADOS POR UM CONSUMIDOR ENVOLVIDO EM UMA ATIVIDADE E/OU FOI OBTIDO DE UM PROVEDOR DE VÍDEO LICENCIADO PARA FORNECER VÍDEO AVC. NENHUMA LICENÇA É CONCEDIDA OU DEVE SER INDICADA PARA NENHUM OUTRO USO. É POSSÍVEL OBTER INFORMAÇÕES ADICIONAIS SOBRE OS CODECS H.264 (AVC) E H.265 (HEVC) JUNTO À MPEG LA, L.L.C. CONSULTE [HTTP://WWW.MPEGLA.COM](http://WWW.MPEGLA.COM).

Conformidade jurídica

Você reconhece e concorda que é sua responsabilidade cumprir quaisquer leis e regulamentos aplicáveis, incluindo, mas não se limitando, a leis e regulamentos relativos à gravação de chamada, privacidade de dados, propriedade intelectual, segredo comercial, fraude e direitos de reprodução musical, no país ou território onde o produto da Avaya é utilizado.

Prevenção contra fraudes tarifárias

“Fraude Tarifária” é o uso não autorizado do sistema de telecomunicações por uma parte não autorizada (por exemplo, uma pessoa que não seja funcionário, agente, prestador de serviços ou que não trabalhe em nome de sua empresa). Esteja ciente de que há risco de fraude tarifária associado a seu sistema e que essas fraudes podem resultar em despesas adicionais significativas pelos serviços de telecomunicações.

Intervenção da Avaya contra Fraudes

Caso suspeite de estar sendo vítima de fraudes tarifárias e precise de assistência ou suporte técnico, ligue para a linha direta de intervenção contra fraudes de tarifação do centro de assistência técnica da Avaya através do telefone +1-800-643-2353 nos Estados Unidos e Canadá. Para obter números de telefone adicionais, consulte o site de suporte da Avaya: <https://support.avaya.com> ou qualquer site sucessor como determinado pela Avaya.

Vulnerabilidades de segurança

As informações sobre as políticas de suporte à segurança da Avaya se encontram disponíveis na seção Políticas de Segurança e Suporte no site <https://support.avaya.com/security>.

As suspeitas de vulnerabilidades de segurança de um produto Avaya são atendidas de acordo com o Fluxo de Suporte à Segurança de Produtos Avaya (<https://support.avaya.com/css/P8/documents/100161515>).

Download da documentação

Para obter as versões mais atuais da Documentação, consulte o site de suporte da Avaya: <https://support.avaya.com> ou qualquer sucessor de tal site conforme determinado pela Avaya.

Contato com o suporte da Avaya

Consulte o site de suporte da Avaya, <https://support.avaya.com>, para obter avisos e artigos sobre o produto ou Serviço Hospedado, ou para informar um problema com o seu produto ou Serviço Hospedado Avaya. Para obter uma lista de números de telefone e endereços de contato, acesse o site de suporte da Avaya, <https://support.avaya.com> (ou o sucessor de tal site conforme determinado pela Avaya), role a página para baixo e selecione Contato com o suporte da Avaya.

Marcas comerciais

As marcas registradas, logotipos e marcas de serviço (“Marcas”) exibidas neste site, na Documentação, Serviço(s) Hospedado(s) e no(s) produto(s) fornecido(s) pela Avaya são marcas registradas ou não registradas da Avaya, suas afiliadas, licenciadores, fornecedores ou demais terceiros. Não é permitido aos usuários utilizar tais Marcas sem a autorização prévia por escrito da Avaya ou de terceiros proprietários da Marca. Nada contido neste site, a Documentação, Serviços Hospedados e o(s) produto(s) deve ser interpretado como concessão, por consequência, preclusão ou de outra forma, qualquer licença ou direito sobre as Marcas sem autorização prévia por escrito da Avaya ou de terceiros.

Avaya é uma marca registrada da Avaya Inc.

Todas as marcas registradas da Avaya pertencem aos seus respectivos proprietários. Linux® é uma marca registrada de Linus Torvalds nos Estados Unidos e outros países.

Conteúdo

Parte 1: Estado do sistema	8
Capítulo 1: System Status Application	9
Novidades nessa versão.....	9
Instalando o aplicativo.....	9
Atribuindo configurações de segurança.....	10
Iniciando o System Status.....	11
A barra de menu.....	12
Barra de botões.....	13
Painel de Navegação.....	17
Capítulo 2: Snapshots	18
Capturando um instantâneo.....	18
Exibindo um snapshot.....	20
Abrindo uma configuração.....	21
Parte 2: Menu Status	22
Capítulo 3: Sistema	23
Detalhes do hardware do sistema.....	25
Cartões de memória.....	26
Discos rígidos.....	28
Módulos de expansão.....	29
Unidade de controle.....	29
Portas de ramal.....	30
Portas de troncos.....	30
Ramais H.323.....	30
Telefones IP Avaya.....	31
Telefones IP não registrados.....	31
Ramais SIP.....	32
Pontos finais SIP Avaya.....	32
Pontos finais SIP padrão.....	33
Sistemas IP DECT.....	33
Sistema IP DECT.....	34
Servidores de aplicativo SIP.....	35
Servidor de aplicativos SIP.....	36
Estações base SIP DECT.....	36
Estação base.....	37
UC Modules.....	38
Status do Unified Communications Module.....	39
Troncos VoIP.....	40
Segurança VoIP.....	40
Telefones em quarentena.....	41
Ramais na lista de bloqueios.....	42
Endereços na lista de bloqueios.....	43
Capítulo 4: Alarmes	46

Última reinicialização do sistema.....	47
Histórico do alarme.....	48
Alarmes de configuração.....	49
Alarmes de serviço.....	49
Falha de logon devido à identificação do usuário/senha.....	50
Falha de conexão do Feature Key Server.....	51
Recursos indisponíveis.....	52
Resumo de alarmes de tronco.....	52
Alarmes.....	53
Histórico do desempenho em 24 horas.....	55
Alarmes de link.....	56
Chamada de Qualidade de serviço.....	57
Qualidade dos alarmes de serviço.....	59
Segurança.....	59
TLS.....	60
SRTP.....	61
Capítulo 5: Ramais.....	62
Resumo do ramal.....	62
Situação do ramal.....	63
Capítulo 6: Troncos.....	67
Status (tronco analógico).....	67
Status (tronco digital).....	70
Status (Tronco H.323).....	72
Status (Tronco SIP).....	75
Protocolos de linha.....	79
Rastrear.....	79
Resumo da utilização.....	80
Alarmes.....	82
Alarmes.....	82
Histórico do desempenho em 24 horas.....	84
Testes de linha.....	85
Capítulo 7: Chamadas ativas.....	88
Chamadas abandonadas.....	89
Chamadas ativas reduzidas.....	91
Detalhes da chamada.....	92
Detalhes da conferência.....	94
Informações de chamada.....	95
Informações do originador.....	95
Informações de destino.....	96
Informações de destino/roteamento da chamada.....	98
Estados da chamada (Ramal).....	98
Estados da chamada (Tronco).....	100
Chamada de volta e chamadas de retorno.....	101
Capítulo 8: Recursos.....	103
Hora.....	105
Licenças.....	105

Licenças conectadas à rede.....	106
Diretório.....	107
Auditoria da unidade de controle.....	109
Capítulo 9: Correio de voz.....	111
Caixas postais.....	112
Capítulo 10: Rede IP.....	113
Rotas de IP.....	113
Ping.....	114
Túneis.....	115
SSL VPN.....	116
Discador externo.....	116
Capítulo 11: Locais.....	119
Locais.....	119
Parte 3: Rastreamento e solução de problemas.....	121
Capítulo 12: Rastreamento.....	122
Usando rastreamentos para solucionar problemas.....	122
Capítulo 13: Rastreamentos de chamadas.....	123
Anúncios.....	123
Capítulo 14: Rastreamentos de ramal.....	126
Chamada externa de entrada.....	126
Seleção de botão do ramal.....	128
Chamada desconectada por usuário interno.....	131
Chamada desconectada pelo chamador externo.....	132
Capítulo 15: Rastreamentos de tronco.....	134
Rastreamento chamadas de entrada em linhas analógicas.....	134
Capítulo 16: Grupo de busca.....	136
Chamadas do grupo de busca enviadas ao correio de voz.....	136
Chamadas atendidas do grupo de busca.....	137
Chamadas na fila do grupo de busca enviadas ao correio de voz.....	138
Chamada sendo abandonada.....	139
Transbordamento de chamadas do grupo de busca.....	140
Capítulo 17: Solução de problemas.....	142
Corte de chamadas ISDN.....	142
Atraso entre linha analógica e ramal.....	143
Unidades de expansão em constante reinicialização.....	144
O usuário recebe o tom de ocupado ao telefonar.....	144
Chamadas SCN VoIP fazem eco ou têm qualidade de voz insuficiente.....	145
O usuário do telefone não consegue discar.....	145
Linha PRI fora de serviço.....	146

Parte 1: Estado do sistema

Capítulo 1: System Status Application

Este documento descreve como localizar e acessar os recursos disponíveis no System Status Application. O System Status Application é um aplicativo para monitorar a operação de sistemas IP Office.

Links relacionados

- [Novidades nessa versão](#) na página 9
- [Instalando o aplicativo](#) na página 9
- [Atribuindo configurações de segurança](#) na página 10
- [Iniciando o System Status](#) na página 11
- [A barra de menu](#) na página 12
- [Barra de botões](#) na página 13
- [Painel de Navegação](#) na página 17

Novidades nessa versão

Para o IP Office versão 11.1 FP1, o System Status Application é compatível com os seguintes aprimoramentos:

- **Customer Operations Manager Acesso**

O acesso a sistemas IP Office no modo por assinatura é viabilizado por meio do Customer Operations Manager. Consulte <<??>>.

Links relacionados

- [System Status Application](#) na página 9

Instalando o aplicativo

Sobre esta tarefa

É possível iniciar o System Status diretamente do sistema IP Office, consulte [Iniciando o System Status](#) na página 11. No entanto, também é possível instalar uma cópia local do aplicativo em um PC com Windows. Isso permite que você realize ações como visualizar instantâneos do sistema capturados anteriormente sem precisar se conectar antes a um sistema.

- A Avaya fornece o pacote no DVD de aplicativos do IP Office, disponibilizado para cada versão do IP Office. Você pode baixar um arquivo ISO do DVD pelo site de suporte da Avaya em <https://support.avaya.com>.

- Usuários do Customer Operations Manager podem fazer download do instalador no menu **Aplicativos | Admin do IP Office**.
- Os usuários do Web Manager do Server Edition podem fazer download do instalador no menu **Exibição da plataforma | Central de aplicativos**.

Procedimento

1. Insira o DVD. O processo de instalação iniciará automaticamente. Caso contrário, abra o conteúdo do DVD e clique duas vezes em `setup.exe`.
2. Selecione o idioma que deseja usar para o processo de instalação e clique em **Avançar**.
3. Selecione se deseja que apenas a conta de logon atual do Windows execute os aplicativos do Admin ou se eles estarão disponíveis para todos os usuários do PC. Clique em **Próximo**.
4. Se necessário, selecione o destino onde os aplicativos devem ser instalados. Clique em **Próximo**.
5. Selecione os aplicativos para instalar. Para System Status, selecione **System Status Application**. Após selecionar os aplicativos, clique em **Avançar**.
6. Clique em **Instalar**.
7. Após a conclusão, o instalador pergunta se você deseja executar o IP Office Manager. Selecione **Não**.

Links relacionados

[System Status Application](#) na página 9

Atribuindo configurações de segurança

Configuração do grupo de direitos

O acesso a um sistema usando o System Status é controlado pelas configurações de segurança do respectivo sistema. Por padrão, a conta de administrador tem acesso ao System Status. Para os detalhes completos sobre como definir as configurações de segurança, consulte a documentação do IP Office Manager.

Por padrão, isso é feito tornando o usuário do serviço um membro do **Grupo de direitos** chamado **Estado do sistema**. O grupo de direitos grupo tem as seguintes configurações ativadas.

Configuração	Descrição
Acesso ao status do sistema	Esta é a configuração básica para permitir a conexão do System Status a fim de exibir as informações de status do sistema.
Ler toda a configuração	Se estiver selecionada, a conexão com o System Status permite incluir uma cópia da configuração do sistema em snapshots.
Controle do sistema	Se estiver selecionada, a conexão com o System Status pode usar os botões do System Status que afetam a operação do sistema, p. ex., a reinicialização de telefones IP.

Configuração do serviço

A saída do sistema para o System Status é fornecida pela interface do serviço System Status. O **Nível de segurança de serviço** desse serviço controla se ele pode ser acessado usando conexões mais seguras e/ou desprotegidas.

Links relacionados

[System Status Application](#) na página 9

Iniciando o System Status

Sobre esta tarefa

Há diversas maneiras de iniciar o System Status. Por exemplo, é possível executá-lo do IP Office Manager ou IP Office Web Manager. Os métodos dependem se você vai executar o System Status instalado localmente no PC ou diretamente do sistema.

Para iniciar o System Status:

Procedimento

1. Utilize um dos seguintes métodos para iniciar o System Status:
 - **Para iniciar uma cópia de PC instalada localmente:** clique no ícone **Iniciar** do Windows e selecione **Programas | IP Office | System Status**. Para fazer isso diretamente do aplicativo IP Office Manager, selecione **Arquivo | avançado | System Status**.
 - **Para iniciar a cópia do sistema em um navegador da Web:** usando um navegador, insira o endereço IP do sistema. A página da Web deverá mostrar detalhes do sistema e um número de links. Selecione o link **System Status**. Esse método não funciona se o IP Office estiver com a opção **Somente clientes HTTP Avaya** ativada.
 - **Para iniciar a cópia do sistema no IP Office Web Manager:** o método depende do modo operacional do sistema:
 - IP Office Server Edition: acesse <https://:7070> usando o endereço IP do sistema. Na página **Solução**, clique no ícone  ao lado dos detalhes do sistema e selecione **Executar SSA**.
 - IP Office Basic Edition: acesse <https://:8443> usando o endereço IP do sistema. Clique em **Monitoramento** e selecione **System Status**.
2. O menu **Logon** aparece com a guia **Online** selecionada. Use a guia **Offline** para selecionar e exibir um arquivo de snapshot salvo anteriormente. Consulte [Snapshots](#) na página 18.

Configuração	Descrição
Endereço IP da unidade de controle Digite o endereço IP do sistema ou use o menu suspenso para selecionar um endereço utilizado anteriormente.	Endereço IP da unidade de controle Digite o endereço IP do sistema ou use o menu suspenso para selecionar um endereço utilizado anteriormente.
Porta TCP de base de serviços	Essa é a porta usada para a conexão com o sistema quando a conexão WebSocket não está selecionada (veja abaixo). Isso deverá corresponder às configurações para a Base de serviços da porta TCP do sistema, definidas nas configurações de segurança. O padrão é 50804.
Porta HTTP	Essa é a porta usada para a conexão com o sistema quando a conexão WebSocket está selecionada (veja abaixo). O padrão é 8443.
Endereço IP local	Padrão = Automático. Essa opção aparece mediante a execução de uma cópia instalada localmente do System Status. Se o PC tiver mais de um endereço IP atribuído à sua placa de rede ou várias placas de rede, é possível selecionar o endereço usado pelo aplicativo.
Nome de usuário	Insira o nome de usuário e a senha. Por padrão, eles correspondem às configurações de um usuário do serviço do sistema configurado para ter acesso ao sistema. Consulte Atribuindo configurações de segurança na página 10.
Senha	
Reconexão automática	Se estiver selecionada, o aplicativo tentará automaticamente fazer a reconexão utilizando as mesmas configurações se a conexão com o sistema for perdida.
Conexão segura	Usar uma conexão TLS criptografada com o sistema. Se essa opção estiver selecionada e o sistema não estiver configurado para o acesso seguro, o System Status oferece refazer a tentativa de conexão usando o acesso desprotegido. Consulte Atribuindo configurações de segurança na página 10.
Conexão do WebSocket	Quando selecionado, utiliza-se uma conexão WebSocket em HTTP.

- Uma vez que todos os detalhes estiverem definidos, clique em **Logon**.

Links relacionados

[System Status Application](#) na página 9

A barra de menu

Na barra de menus, você pode selecionar as seguintes opções:

Nome	Descrição
Ajuda	Esta opção abre a ajuda do aplicativo.
Logoff	Esta opção efetua logoff no sistema conectado e exibe o menu de login.

A tabela continua...

Nome	Descrição
Sair	Esta opção fecha o aplicativo.
Sobre	Esta opção exibe a versão do aplicativo. Para fechar, clique em OK .
Instantâneo	Esta opção salva o status do sistema em um arquivo. O System Status pode exibir arquivos de snapshot salvos.

Links relacionados

[System Status Application](#) na página 9

Barra de botões

Dependendo da tela, as seguintes opções poderão aparecer na barra de botões:

Botão	Descrição
Chamadas abandonadas	A tela Chamadas ativas é dividida para exibir uma lista de chamadas recebidas em um tronco do qual o chamador se desconectou antes de a chamada ser atendida.
Tempo absoluto	Aplica-se ao Histórico do desempenho em 24 horas. Cada linha mostra o tempo real em formato de relógio 24 horas no qual o período de 15 minutos relatado iniciou.
Ativar servidor de backup	Transferir a operação do servidor de correio de voz para o servidor backup de correio de voz configurado.
Histórico do alarme	Exibir os detalhes do histórico do alarme.
Permitir registro	Permite o registro de monofone na estação base SIP DECT selecionada.
Voltar	Retorna para a tela anterior.
Arquivos do sistema de backup	Faz backup dos arquivos na pasta /primary do sistema para a pasta /backup.
Alterar estado de administração	Alterar o estado do tronco selecionado entre fora de serviço e em serviço.
Detalhes da chamada	Exibe os detalhes da chamada para a chamada selecionada, tronco ou canal do tronco.
Cancelar desligamento	Cancela o desligamento suave do tronco SIP selecionado caso ele não tenha sido concluído. Se o tronco teve concluído o desligamento suave, selecione Forçar serviço.
Apagar	Apaga os alarmes selecionados. Caso o alarme ainda esteja ativo (vermelho), ele permanece nesse estado mas a contagem de ocorrências é reiniciada para 1.
Limpar chamadas abandonadas	Apaga a lista de todas as chamadas abandonadas. Atualiza data e hora e permite registrar outras chamadas abandonadas.
Cancelar histórico do alarme	Apaga os alarmes históricos exibidos.
Apagar tudo	Apaga todos os alarmes históricos listados que não estão mais ativos. Observe que qualquer alarme que ainda esteja ativo (vermelho) permanece nesse estado, mas com a contagem de ocorrências reiniciada para 1.

A tabela continua...

Botão	Descrição
Apagar todos os locais dinâmicos	Aplicativos de terceiros podem usar a API de localização do sistema para definir dinamicamente o local dos ramais. Esse botão apaga as informações dinâmicas de localização atualmente mantidas para todos os ramais.
Limpar sinalizadores de boot	Somente IP500 V2. Durante a reinicialização do sistema, diversas indicações são definidas para sinalizar a fonte da qual o sistema foi inicializado, etc. Às vezes, é necessário apagar essas indicações.
Apagar local dinâmico	Aplicativos de terceiros podem usar a API de localização do sistema para definir dinamicamente o local de um ramal. Esse botão apaga as informações dinâmicas de localização atualmente mantidas para o ramal.
Limpar alternativo	Apaga o status de serviço alternativo selecionado na SSL VPN.
Fechar API do local	Fechar a API de localização dinâmica de ramal.
Detalhes da conferência	Disponível para chamadas em conferência. Exibe os detalhes da conferência.
Conflitos	Exibe todos os conflitos com entradas de diretório em outros sistemas quando a rede é distribuída por vários locais.
Copiar cartão do sistema	Essa opção está disponível para unidades de controle IP500 V2 equipadas com um cartão SD do sistema e um cartão SD opcional. Quando selecionada, o sistema copia o conteúdo do cartão SD do sistema no cartão SD opcional. Este processo pode levar algumas horas.
Detalhes	Esse botão exibe informações adicionais. Consulte Detalhes do hardware do sistema na página 25.
Desconectado	Apaga a chamada atual. A tecla não pode ser usada para interromper o alerta de chamadas em linhas Loop Start, T1 Loop Start e T1 Ground Start.
Formatar	Essa opção está disponível para cartões de memória IP500 V2. Quando selecionada, o sistema formata o cartão, apagando todo o conteúdo existente.
Forçar serviço	Faz com que o tronco SIP selecionado saia do estado 'Fora de serviço' (OOS).
Forçar sair do serv.	Faz com que o tronco SIP selecionado entre no estado 'Fora de serviço' (OOS). Isso desconecta imediatamente todas as chamadas atuais no tronco.
Detalhes completos	Continua a exibição total das Chamadas ativas do estado Chamadas ativas reduzidas.
Deslig. Suave	Faz com que o tronco SIP selecionado bloqueie qualquer chamada adicional e entre no estado Fora de serviço (OOS) quando todas as chamadas atuais no tronco tiverem sido finalizadas.
Injetar Erro	Insere um erro no tronco digital durante o teste de loopback.
Afiliação	Exibe os usuários participantes do grupo de busca selecionado.
Pausar	Interrompe a atualização da tela. O rótulo e a função do botão mudam para Retomar quando a tela é pausada.
Ping	Executa uma ação de Ping a partir da interface selecionada (sistema, linha ou ramal) e exibe os resultados. Consulte Ping na página 114.
Imprimir...	Imprime todas as informações na tela atual (incluindo todas as informações que aparecem ao descer a página).
Atualizar	Atualiza a tela. Esta tecla aparece nas telas que não são atualizadas automaticamente.

A tabela continua...

Botão	Descrição
Tempo relativo	Aplica-se ao Histórico do desempenho em 24 horas. Quando selecionada, para cada linha, o valor de tempo indica quanto a linha consegue percorrer em um intervalo de 15 minutos. Por exemplo, 3 minutos aparece como 00:03.
Remover	Remover a entrada atualmente selecionada da lista. Isso remove qualquer bloqueio atualmente aplicado a essa entrada.
Remover todos	Remover todas as entradas atuais da lista. Isso remove qualquer bloqueio atualmente aplicado a essas entradas.
Renovar licenças	Forçar o sistema a revalidar imediatamente seus direitos de licença em vez de esperar pela próxima verificação automática.
Registrar de novo	Essa opção pode ser usada para forçar telefones IP Avaya a refazer o registro sem a necessidade de reiniciar.
Redefinir base	Redefine (reinicializa) a estação base SIP DECT selecionada.
Redefinir base para o padrão	Redefine a estação base SIP DECT selecionada para suas configurações padrão de fábrica.
Redefinir senha do administrador da base	Redefine a senha do administrados da estação base SIP DECT selecionada'.
Redefinir monofone	Redefine o monofone SIP DECT selecionado.
Redefinir todos os monofones	Redefine todos os monofones registrados na estação base SIP DECT selecionada.
Reiniciar	Esta opção pode ser usada para forçar a reinicialização dos telefones IP H.323 Avaya. Quando o telefone reinicia, verificam seu firmware atual em relação àquele disponível no servidor de arquivos configurado. Recomendamos a reinicialização apenas de grupos pequenos, com até 15 telefones, de cada vez. A tentativa de reiniciar um número maior de telefones pode fazer com que o System Status pareça estar travado.
Redefinir	Redefine para 0 todos os contadores de utilização (número de chamadas e duração total) do tronco exibido.
Restaurar tronco	Reinicia o tronco digital selecionado.
Restaurar sistemas de arquivos	Restaura os arquivos da pasta /backup para a pasta /primary. Reinicie o sistema para que ele use os arquivos restaurados.
Retomar	Continua a atualização da tela em tempo real. Quando acionado, o rótulo e a função do botão mudam para Pausar .
Salvar como...	Salva todas as informações da tela como um arquivo de texto (TXT ou CSV). As telas de rastreamento podem ser salvas apenas como arquivos de texto CSV.
Selecionar	Exibe detalhes do item atualmente selecionado.
Definir em Fallback	Define o status de serviço alternativo selecionado na SSL VPN.
Exibir brancos	Aplica-se ao Histórico do desempenho em 24 horas. Mostra todos os valores de erro 0 como brancos.
Exibir zeros	Aplica-se ao Histórico do desempenho em 24 horas. Mostra todos os valores de erro 0 como zeros.
Desligamento	Cartão de memória. Encerra os serviços fornecidos pelo cartão de memória, incluindo o correio de voz integrado. Ao encerrar, o sistema desliga o LED do cartão para que você o remova com segurança.

A tabela continua...

Botão	Descrição
Desligamento	Unified Communications Module. Interromper os serviços fornecidos pelo Unified Communications Module e, em seguida, desligar o módulo. Entretanto, você não deve remover fisicamente o módulo a menos que realize um desligamento completo do sistema.
Desligar sistema	Encerra o sistema seja manualmente ou por um período após o qual ele será reiniciado automaticamente.
Iniciar teste	Inicia o teste de loopback no tronco. É possível apenas iniciar o teste quando Linha inteira está definido como Fora de serviço. Ao iniciar o teste, os resultados aparecem abaixo da lista de canais. Durante o teste, a identificação da tecla e a função mudam para Parar teste.
Inicialização	Reiniciar um cartão de memória ou Unified Communications Module desligado.
Interromper teste	Interromper o teste de loopback no tronco selecionado. A identificação da tecla e a função mudam para Iniciar teste.
Resumo	Retornar ao menu Resumo do hardware do sistema . Consulte Sistema na página 23.
Trocar para nó de backup	Troca o sistema IP DECT para o sistema de backup.
Trocar para nó primário	Troca o usuário IP DECT selecionado para o sistema primário.
Sincronizar	Usado para o servidor de aplicativos SIP do ACCS. Promove uma sincronização manual dos agentes entre o servidor de aplicativos e o sistema de telefonia.
Testar alarme	Solicita que o sistema IP Office dispare um alarme de teste.
Testar API do local	Testar a API de localização solicitando as informações de localização dinâmica do ramal.
Rastrear	Inicia o rastreamento das linhas selecionadas. O System Status exibe um rastreamento para cada chamada associada ao tronco ou ramal selecionado. Consulte Rastrear na página 79.
Rastrear tudo	Inicia um rastreamento de todo o grupo ou ramal do tronco. O System Status exibe um rastreamento para todas as chamadas associadas ao tronco ou ramal. Consulte Rastrear na página 79.
Limpar rastreamento	Limpa o rastreamento e continua a rastrear.
Cancelar registro do monofone	Cancela o registro do monofone SIP DECT selecionado da estação base.
Cancelar registro de todos os monofones	Cancela o registro de todos os monofones da estação base SIP DECT selecionada.
Descadastrar-se	Força um ramal IP DECT a descadastrar-se.
Inicialização por USB	Instrui o Unified Communications Module a iniciar e executar a inicialização diretamente de um cartão de memória USB inicializável, se houver um presente. Requer que o Unified Communications Module seja desligado antes.

Links relacionados

[System Status Application](#) na página 9

Painel de Navegação

O Painel de navegação exibe uma lista de itens em que você seleciona se deseja exibir as informações relacionadas. Para exibir mais opções, expanda a estrutura clicando em + ao lado do recurso.

Para exibir o resumo e detalhes específicos no **Painel de informações**:

- **Resumo** - para exibir informações do resumo, clique em um recurso no painel de navegação. Por exemplo, ao clicar em Ramais, o System Status exibe a tela Resumo do ramal.
- **Específico** - para exibir informações detalhadas, clique duas vezes em um recurso no painel de navegação a fim de exibir uma lista de itens, e clique em um item para exibir detalhes específicos no painel de informações. Por exemplo, clique duas vezes em Ramais para exibir uma lista de ramais, e clique em um ramal para exibir a tela Status do ramal.

Links relacionados

[System Status Application](#) na página 9

Capítulo 2: Snapshots

A captura de um snapshot permite captar detalhes do System Status em um arquivo. Em seguida, você pode usar o System Status para exibir o snapshot salvo.

Existem dois tipos de arquivo de instantâneo:

- **Somente instantâneo**

Esse tipo de snapshot captura os detalhes atuais de status mostrados pelo System Status.

- **Registro contínuo**

Esse tipo de snapshot captura os detalhes de status do sistema em determinado período. Ele requer que o System Status seja deixado em execução durante o período de registro em log.

Qualquer um dos tipos de instantâneo pode incluir ainda uma cópia da configuração do sistema. Você pode usar o IP Office Manager para abrir o arquivo de snapshot a fim de visualizar essa configuração.

Links relacionados

[Capturando um instantâneo](#) na página 18

[Exibindo um snapshot](#) na página 20

[Abrindo uma configuração](#) na página 21

Capturando um instantâneo

Sobre esta tarefa

Para tirar um instantâneo

Procedimento

1. No System Status, clique em **Instantâneo** na barra de menu.
2. Selecione o tipo de snapshot:

Configuração	Descrição
Incluir configuração da central	<p>Se selecionado, o instantâneo inclui uma cópia da configuração do sistema.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Após obter o snapshot, além de visualizar o snapshot no status do sistema, você pode abrir o snapshot no IP Office Manager para examinar a configuração do sistema. Consulte Abrindo uma configuração na página 21. • Para usar essa opção, a conta usada para fazer logon no System Status precisa estar com a opção Ler todas as configurações habilitada (consulte Atribuindo configurações de segurança na página 10).
Somente instantâneo	<p>Se essa opção estiver selecionada, ao clicar em OK, o System Status solicita um local para salvar o arquivo de instantâneo. Isso cria um arquivo de snapshot com uma extensão de arquivo <code>.ssh</code>.</p>
Registro contínuo	<p>Isso cria um arquivo de snapshot com uma extensão de arquivo <code>.slo</code>. Se essa opção estiver selecionada, ao clicar em OK, o System Status exibe o menu de opções de registro.</p> <div data-bbox="727 826 1299 1193" data-label="Image"> </div> <p>Figura 1: Configurações de registro de snapshot em log</p> <p>Observe que para o registro contínuo em log, o System Status precisa permanecer em execução e não poderá ser utilizado para outras atividades antes que o registro em log seja interrompido.</p>

3. Selecione as configurações necessárias e clique em **OK**. O System Status pergunta onde você deseja salvar o arquivo ou os arquivos de snapshot.
4. Caso o tenha selecionado **Registro contínuo**, o menu de registro em log é exibido. A seleção de **Logoff** encerra o registro em log e fecha o System Status.



Figura 2: Menu de registro em log

Links relacionados

[Snapshots](#) na página 18

Exibindo um snapshot

Sobre esta tarefa

Você pode usar o System Status para exibir snapshots salvos anteriormente. Ao exibir um snapshot, as opções de menu **Propriedades** e **Fechar** substituem **Instantâneo** e **Logoff**. A opção **Propriedades** mostra quem capturou o snapshot e quando isso ocorreu.

Pré-requisitos

Observe que ao exibir um snapshot, os controles referentes à captura de informações dinâmicas, como **Atualizar**, e os controles que alteram o estado do sistema, como **Cancelar histórico do alarme**, não são disponibilizados.

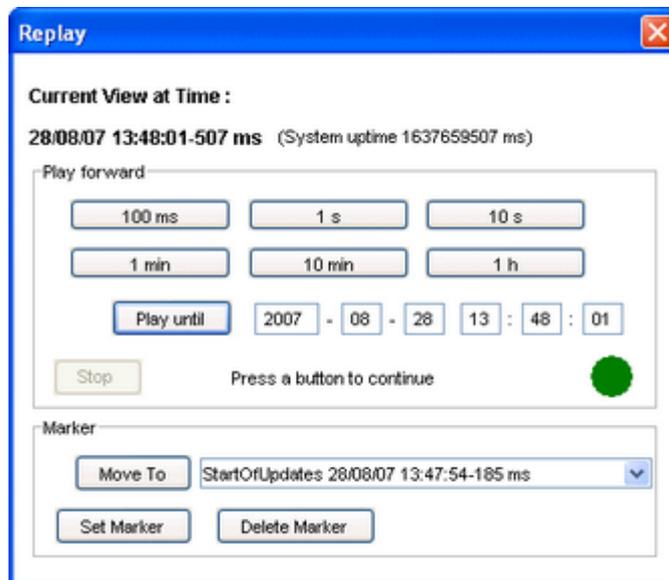


Figura 3: O menu Reprodução de snapshot

Para abrir um snapshot

Procedimento

1. No menu **Logon**, clique na guia **Offline**:
2. Clique em **Selecione um arquivo...**
3. Localize o arquivo SSH ou SLO do snapshot salvo e clique em **Aberto** para exibir o arquivo.
4. Para arquivos de log de snapshot, a opção da barra de menu **Reproduzir** exibe um menu para controlar a reprodução do arquivo de log.

Links relacionados

[Snapshots](#) na página 18

Abrindo uma configuração

Sobre esta tarefa

Se o arquivo de snapshot incluir uma cópia da configuração do sistema, é possível usar o IP Office Manager para exibi-la.

Procedimento

1. Inicie o IP Office Manager.
2. Selecione **Arquivo > Offline > Abrir arquivo...**
3. Na lista suspensa **Arquivos do tipo**, selecione **Arquivos de snapshot (*.ssh, *.slo)**.
4. Acesse o local onde o arquivo do snapshot está salvo.
5. Selecione o arquivo e clique em **Aberto**.

Links relacionados

[Snapshots](#) na página 18

Parte 2: Menu Status

Capítulo 3: Sistema

Caminho: Sistema

Ao fazer logon pela primeira vez, o System Status exibe a tela **Resumo do hardware do sistema**. Esta tela detalha informações sobre o sistema e as diversas placas e módulos instalados nele. As informações variam conforme o tipo de sistema.

System Hardware Summary

Control Unit: IP500 V2 Current Firmware: 10.0.0.0 build 137
Edition: IP Office Boot Location: System Primary

SD Card Slots:

Slot Name	Details
System	SanDisk SD04G, 4096 MB
Optional	not present

Control Unit Slots:

Slot Number	Details
1	Empty
2	Base: Combo DS 6/Phone 2/VCM10 Daughter card: ATM4
3	Base: Phone 8 Daughter card: None
4	Empty

External Modules:

Module Number	Type	Current Firmware
1	not present	
2	not present	
3	not present	

Buttons: Details, Shutdown System, Backup System Files, Restore System Files, Clear Boot Flags

Figura 4: Resumo do sistema IP500 V2

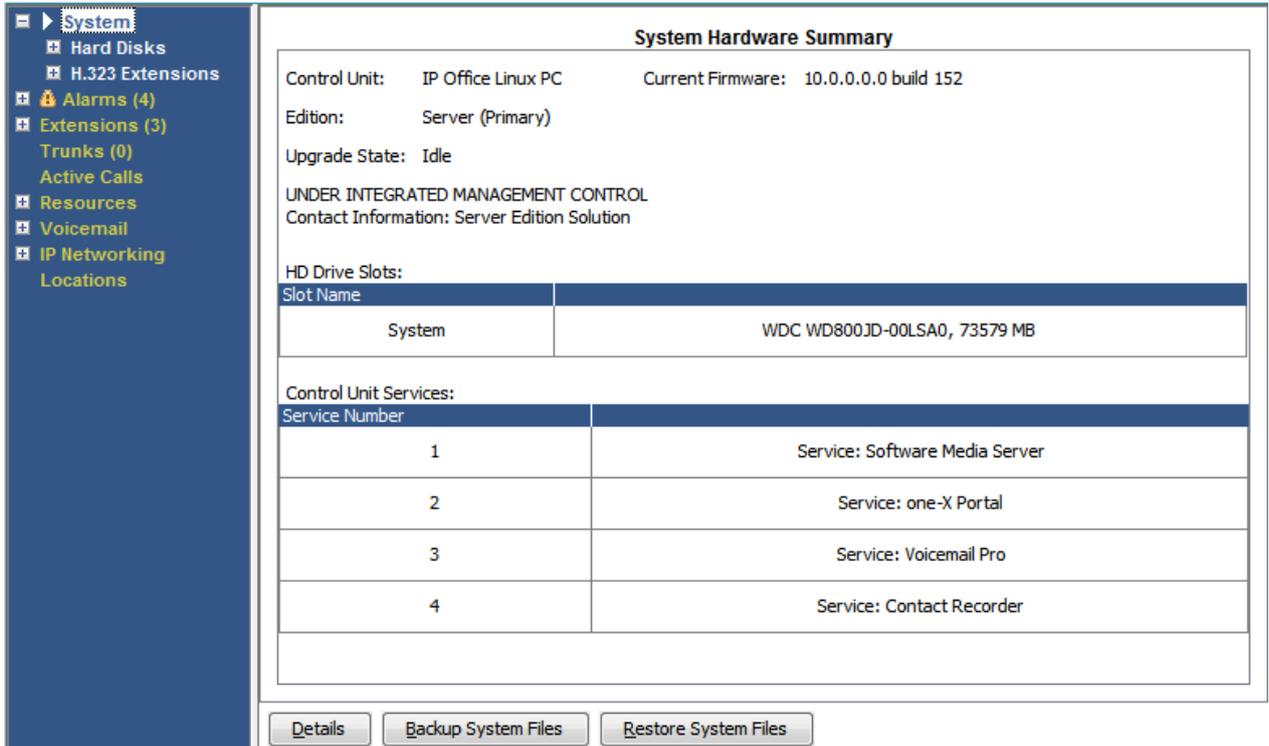


Figura 5: Resumo do sistema baseado em Linux

Botões

Os botões a seguir podem aparecer nesta tela:

Botão	Descrição
Resumo	Retornar ao menu Resumo do hardware do sistema . Consulte Sistema na página 23.
Desligar sistema	Encerra o sistema seja manualmente ou por um período após o qual ele será reiniciado automaticamente.
Arquivos do sistema de backup	Faz backup dos arquivos na pasta /primary do sistema para a pasta /backup.
Limpar sinalizadores de boot	Somente IP500 V2. Durante a reinicialização do sistema, diversas indicações são definidas para sinalizar a fonte da qual o sistema foi inicializado, etc. Às vezes, é necessário apagar essas indicações.

Links relacionados

- [Detalhes do hardware do sistema](#) na página 25
- [Cartões de memória](#) na página 26
- [Discos rígidos](#) na página 28
- [Módulos de expansão](#) na página 29
- [Unidade de controle](#) na página 29
- [Ramais H.323](#) na página 30
- [Ramais SIP](#) na página 32
- [Sistemas IP DECT](#) na página 33
- [Servidores de aplicativo SIP](#) na página 35
- [Estações base SIP DECT](#) na página 36

- [UC Modules](#) na página 38
- [Troncos VoIP](#) na página 40
- [Segurança VoIP](#) na página 40

Detalhes do hardware do sistema

Caminho: Sistema

- ▶ System
- 🔔 Alarms (4)
- 📞 Extensions (16)
- 📞 Trunks (4)
- 📞 Active Calls
- 📞 Resources
- 📞 Voicemail
- 📞 IP Networking
- 📞 Locations

System Hardware Details

Control Unit:	IP500 V2	Current Firmware:	10.0.0.0 build 137
Loader Version:	P14Loader v1.35	CPU Version:	MPC8248 CPU Revision 0x0c10
Board Version:	0x2	PLD Version:	0x23
Options Present:	0xA902	FPGA:	Id=0x1, Issue=0x0, Build=0x827
		RTC Last Update:	05/06/2015 09:58:54
LAN1 MAC Address:	00-E0-07-05-3B-1D	LAN2 MAC Address:	00-E0-07-85-3B-1D
Edition:	IP Office	Boot Location:	System Primary

SD Card Slots:

Slot Name	
System	SanDisk SD04G, 4096 MB
Optional	not present

Control Unit Slots:

Slot Number		
1	Empty	
2	Base: Combo DS 6/Phone 2/VCM10, Board version=0x0, PLD version=0x4	Daughter card: ATM4, B
3	Base: Phone 8, Board version=0x4, PLD version=0x3	Daug
4	Empty	

External Modules:

Summary
Shutdown System
Backup System Files
Restore System Files
Clear Boot Flags

Figura 6: Detalhes do sistema IP500 V2

System Hardware Details

Control Unit: IP Office Linux PC Current Firmware: 10.0.0.0.0 build 152
 LAN1 MAC Address: 00-01-6C-EF-7D-0E CPU Version: Intel(R) Pentium(R) 4 CPU 3.20GHz
 Edition: Server (Primary) RTC Last Update: 05/06/2015 10:23:55
 Upgrade State: Idle

UNDER INTEGRATED MANAGEMENT CONTROL
 Contact Information: Server Edition Solution

HD Drive Slots:

Slot Name	
System	WDC WD800JD-00LSA0, 73579 MB

Control Unit Services:

Service Number	
1	Service: Software Media Server
2	Service: one-X Portal
3	Service: Voicemail Pro
4	Service: Contact Recorder

Buttons: Summary Backup System Files Restore System Files

Figura 7: Detalhes do sistema baseado em Linux

Botões

Os botões a seguir podem aparecer nesta tela:

Botão	Descrição
Resumo	Retornar ao menu Resumo do hardware do sistema . Consulte Sistema na página 23.
Desligar sistema	Encerra o sistema seja manualmente ou por um período após o qual ele será reiniciado automaticamente.
Arquivos do sistema de backup	Faz backup dos arquivos na pasta /primary do sistema para a pasta / backup.
Limpar sinalizadores de boot	Somente IP500 V2. Durante a reinicialização do sistema, diversas indicações são definidas para sinalizar a fonte da qual o sistema foi inicializado, etc. Às vezes, é necessário apagar essas indicações.

Links relacionados

[Sistema](#) na página 23

Cartões de memória

Caminho: Sistema > Cartões de memória

Selecione esta tela em sistemas em que a unidade de controle é inserida com cartões de memória adicionais.

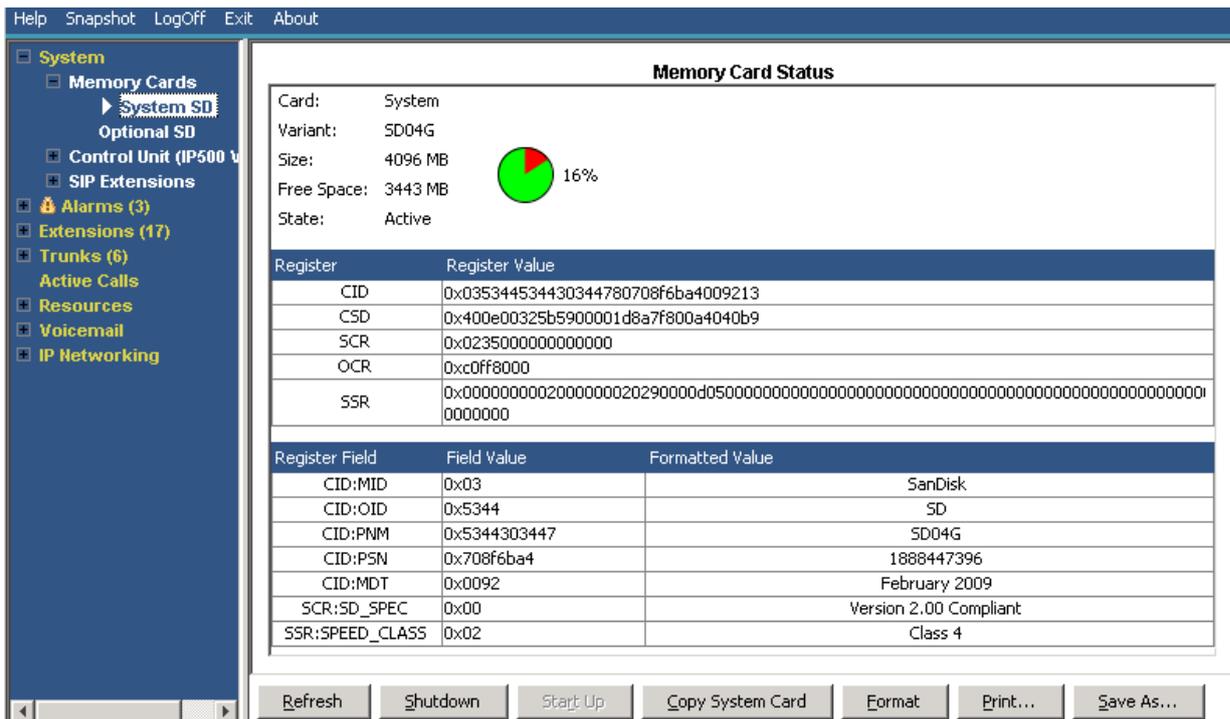


Figura 8: Menu Status de SD do sistema

Botões

Os botões a seguir podem aparecer nesta tela:

Botão	Descrição
Atualizar	Atualiza a tela. Esta tecla aparece nas telas que não são atualizadas automaticamente.
Desligamento	Cartão de memória. Encerra os serviços fornecidos pelo cartão de memória, incluindo o correio de voz integrado. Ao encerrar, o sistema desliga o LED do cartão para que você o remova com segurança.
Inicialização	Reiniciar um cartão de memória ou Unified Communications Module desligado.
Copiar cartão do sistema	Essa opção está disponível para unidades de controle IP500 V2 equipadas com um cartão SD do sistema e um cartão SD opcional. Quando selecionada, o sistema copia o conteúdo do cartão SD do sistema no cartão SD opcional. Este processo pode levar algumas horas.
Formatar	Essa opção está disponível para cartões de memória IP500 V2. Quando selecionada, o sistema formata o cartão, apagando todo o conteúdo existente.
Salvar como...	Salva todas as informações da tela como um arquivo de texto (TXT ou CSV). As telas de rastreamento podem ser salvas apenas como arquivos de texto CSV.

Links relacionados

[Sistema](#) na página 23

Discos rígidos

Caminho: Sistema > Discos rígidos

O System Status mostra essa opção para sistemas baseados em Linux. Isso permite que a seleção de um disco rígido do sistema exiba detalhes desse disco.

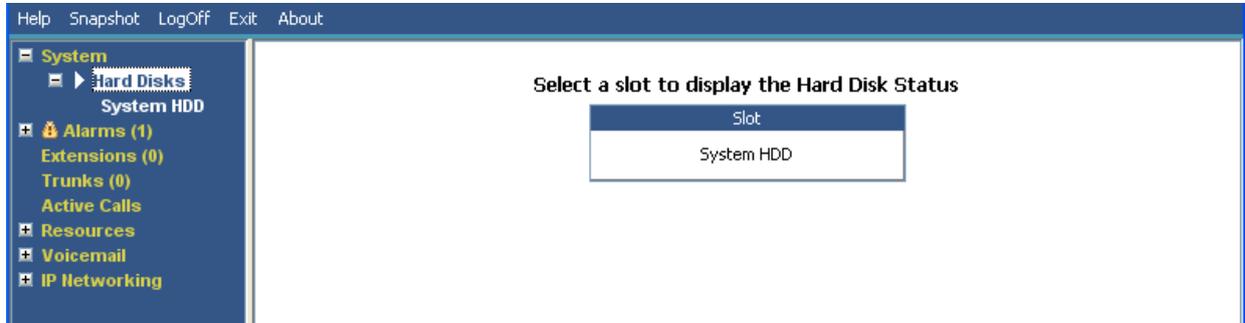


Figura 9: Discos rígidos do sistema

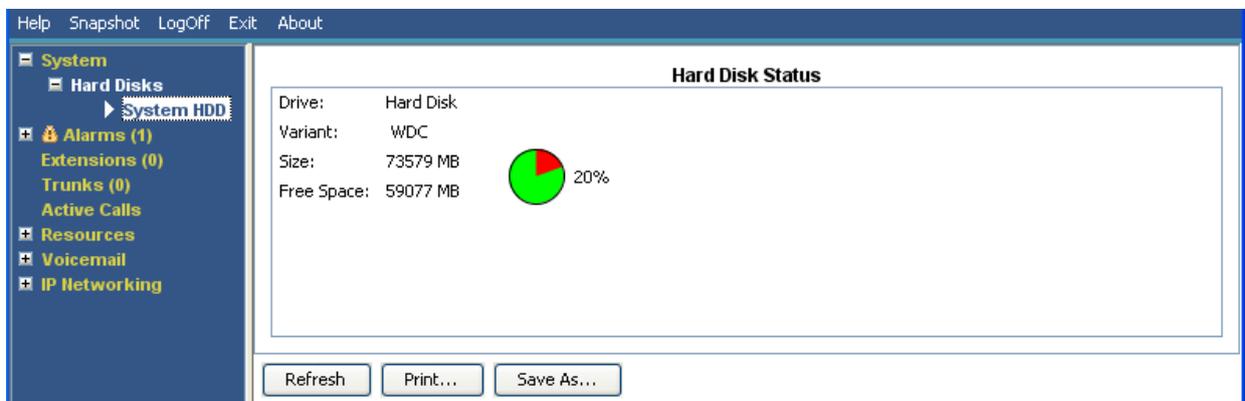


Figura 10: Disco rígido do sistema

Botões

Os botões a seguir podem aparecer nesta tela:

Botões	Descrição
Atualizar	Atualiza a tela. Esta tecla aparece nas telas que não são atualizadas automaticamente.
Imprimir...	Imprime todas as informações na tela atual (incluindo todas as informações que aparecem ao descer a página).
Salvar como...	Salva todas as informações da tela como um arquivo de texto (TXT ou CSV). As telas de rastreamento podem ser salvas apenas como arquivos de texto CSV.

Links relacionados

[Sistema](#) na página 23

Módulos de expansão

Caminho: Sistema > Módulos de expansão

Esta tela relaciona os módulos de expansão externos instalados no sistema. Para exibir os detalhes de uma porta individual, use o painel de navegação ou selecione a porta e clique em **Selecionar**.

Botões

Os botões a seguir podem aparecer nesta tela:

Botões	Descrição
Selecionar	Exibe detalhes do item atualmente selecionado.

Links relacionados

[Sistema](#) na página 23

Unidade de controle

Caminho: Sistema > Unidade de controle

Esta tela mostra os dispositivos instalados nas portas da unidade de controle. O número de portas disponíveis e os tipos de dispositivos podem variar de acordo com o tipo da unidade de controle. Selecione um dispositivo para exibir suas informações.

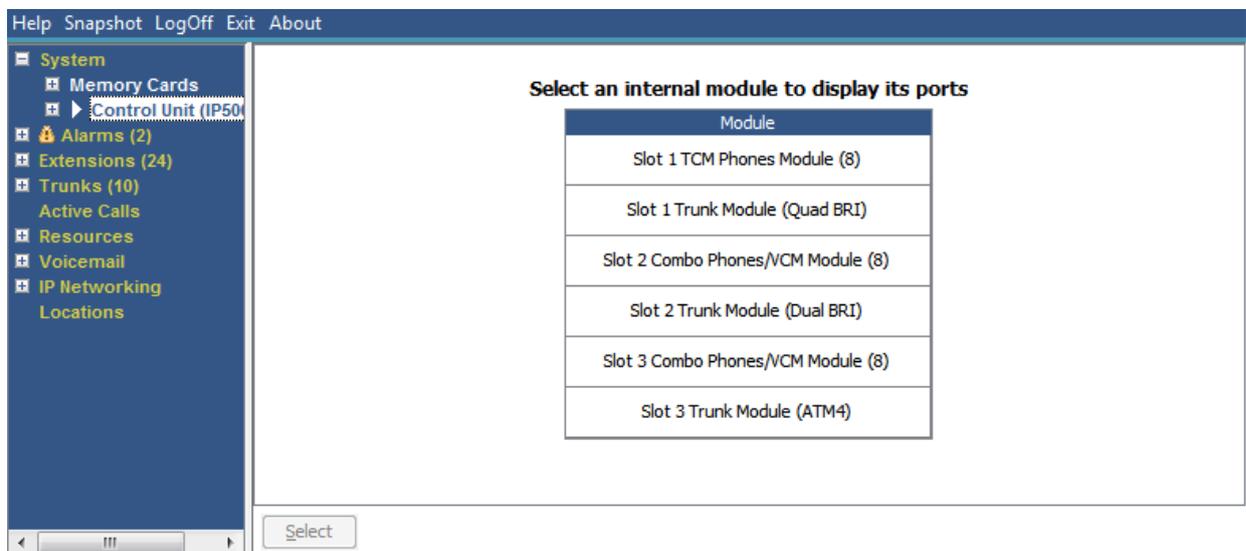


Figura 11: Menu Unidade de controle

Botões

Os botões a seguir podem aparecer nesta tela:

Botões	Descrição
Selecionar	Exibe detalhes do item atualmente selecionado.

Links relacionados[Sistema](#) na página 23[Portas de ramal](#) na página 30[Portas de troncos](#) na página 30

Portas de ramal

Caminho: Sistema > Unidade de controle > Slot**Caminho: Sistema > Módulos de expansão > Módulo > Porta**

Esta tela mostra as portas individuais no dispositivo selecionado em um slot da unidade de controle. O número de portas disponíveis e os tipos de dispositivos podem variar de acordo com o tipo da unidade de controle.

Botões

Os botões a seguir podem aparecer nesta tela:

Botão	Descrição
Selecionar	Exibe os detalhes para o ramal atualmente selecionado. Consulte Situação do ramal na página 63.

Links relacionados[Unidade de controle](#) na página 29

Portas de troncos

Caminho: Sistema > Unidade de controle > Slot**Caminho: Sistema > Módulos de expansão > Módulo > Porta**

Selecione uma porta para exibir dados de troncos digitais. O número de portas disponíveis e os tipos de dispositivos podem variar de acordo com o tipo da unidade de controle.

Botões

Os botões a seguir podem aparecer nesta tela:

Botão	Descrição
Selecionar	Exibe os detalhes para o tronco atualmente selecionado. Consulte Status (tronco analógico) na página 67, Status (tronco digital) na página 70, Status (Tronco H.323) na página 72 ou Status (Tronco SIP) na página 75.

Links relacionados[Unidade de controle](#) na página 29

Ramais H.323

Caminho: Sistema > Ramais H.323

Esta tela lista os diferentes tipos de telefones IP H.323 conectados ao sistema. Para ver mais detalhes, utilize o painel de navegação ou selecione o tipo de telefone necessário e clique em **Selecionar**.

Botões

Os botões a seguir podem aparecer nesta tela:

Botões	Descrição
Selecionar	Exibe detalhes do item atualmente selecionado.

Links relacionados

[Sistema](#) na página 23

[Telefones IP Avaya](#) na página 31

[Telefones IP não registrados](#) na página 31

Telefones IP Avaya

Caminho: Sistema > Ramais H.323 > Telefones IP Avaya

Este menu exibe uma lista de telefones IP H.323 Avaya registrados no sistema. Ao clicar duas vezes em um ramal, o status do ramal é exibido. Como alternativa, selecione o ramal e clique no botão **Selecionar**.

Botões

Os botões a seguir podem aparecer nesta tela:

Botão	Descrição
Selecionar	Exibe os detalhes para o ramal atualmente selecionado. Consulte Situação do ramal na página 63.
Registrar de novo	Essa opção pode ser usada para forçar telefones IP Avaya a refazer o registro sem a necessidade de reiniciar.
Reiniciar	Esta opção pode ser usada para forçar a reinicialização dos telefones IP H.323 Avaya. Quando o telefone reinicia, verificam seu firmware atual em relação àquele disponível no servidor de arquivos configurado. Recomendamos a reinicialização apenas de grupos pequenos, com até 15 telefones, de cada vez. A tentativa de reiniciar um número maior de telefones pode fazer com que o System Status pareça estar travado.

Links relacionados

[Ramais H.323](#) na página 30

Telefones IP não registrados

Caminho: Sistema > Ramais H.323 > Telefones IP não registrados

Este menu exibe ramais H.323 conhecidos que estão atualmente não registrados. Esse menu é compatível desde a versão 10.1.

- A listagem de um ramal registrado anteriormente como não registrado pode levar vários minutos.
- Os ramais não registrados não incluem ramais temporários (os que existem apenas como ramais dinâmicos enquanto registrados, em vez de entradas de ramais configurados).
- Os ramais DECT não são exibidos como não registrados.
- Não há nenhuma tela de status do ramal disponível para ramais não registrados.
- Os ramais de ramificação centralizada são exibidos como não registrados durante a operação normal.

*** Nota:**

Os ramais não registrados não podem exibir o status do ramal.

Links relacionados

[Ramais H.323](#) na página 30

Ramais SIP

Caminho: Sistema > Ramais SIP

Esta tela lista os diferentes tipos de telefones SIP conectados ao sistema. Para ver mais detalhes, utilize o painel de navegação ou selecione o tipo de telefone necessário e clique em **Selecionar**.

Botões

Os botões a seguir podem aparecer nesta tela:

Botões	Descrição
Selecionar	Exibe detalhes do item atualmente selecionado.

Links relacionados

[Sistema](#) na página 23

[Pontos finais SIP Avaya](#) na página 32

[Pontos finais SIP padrão](#) na página 33

Pontos finais SIP Avaya

Caminho: Sistema > Ramais SIP > Pontos finais SIP Avaya

Este menu exibe uma lista de telefones SIP Avaya registrados no sistema. Ao clicar duas vezes em um ramal, o status do ramal é exibido. Como alternativa, selecione o ramal e clique no botão **Selecionar**.

Botões

Os botões a seguir podem aparecer nesta tela:

Botão	Descrição
Selecionar	Exibe os detalhes para o ramal atualmente selecionado. Consulte Situação do ramal na página 63.
Registrar de novo	Essa opção pode ser usada para forçar telefones IP Avaya a refazer o registro sem a necessidade de reiniciar.

Links relacionados

[Ramais SIP](#) na página 32

Pontos finais SIP padrão

Caminho: Sistema > Ramais SIP > Pontos finais SIP padrão

Este menu exibe uma lista de telefones SIP de outras marcas registrados no sistema. Ao clicar duas vezes em um ramal, o status do ramal é exibido. Como alternativa, selecione o ramal e clique no botão **Selecionar**.

Botões

Os botões a seguir podem aparecer nesta tela:

Botão	Descrição
Selecionar	Exibe os detalhes para o ramal atualmente selecionado. Consulte Situação do ramal na página 63.
Registrar de novo	Essa opção pode ser usada para forçar telefones IP Avaya a refazer o registro sem a necessidade de reiniciar.

Links relacionados

[Ramais SIP](#) na página 32

Sistemas IP DECT

Caminho: Sistema > Sistemas IP DECT

Este menu exibe os detalhes dos sistemas IP DECT conectados ao sistema.

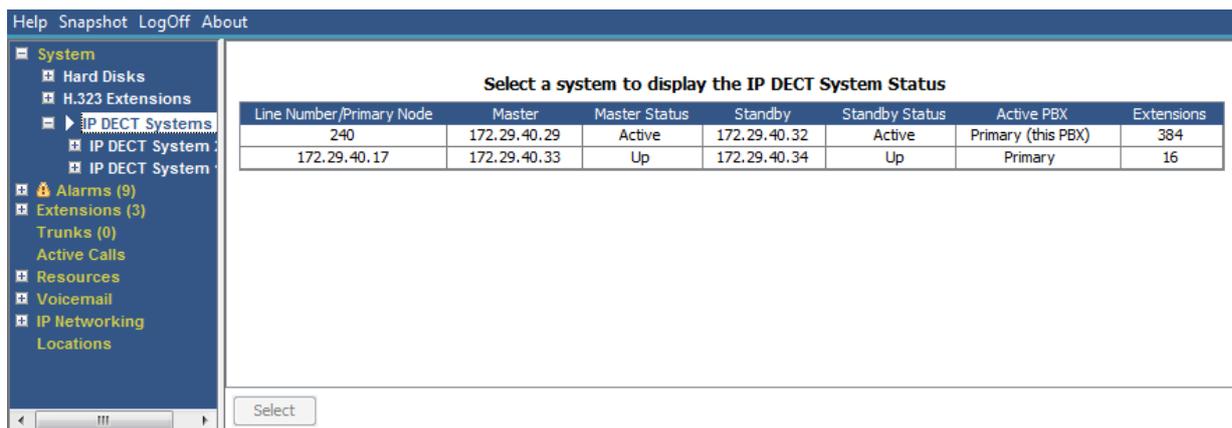


Figura 12: O menu Sistemas IP DECT

Botões

Os botões a seguir podem aparecer nesta tela:

Botões	Descrição
Selecionar	Exibe detalhes do item atualmente selecionado.

Links relacionados

[Sistema](#) na página 23

[Sistema IP DECT](#) na página 34

Sistema IP DECT

Caminho: Sistema > Sistemas IP DECT > Sistema IP DECT

Este menu exibe os detalhes do sistema IP DECT selecionado. Ao clicar duas vezes em um ramal, o status do ramal é exibido. Como alternativa, selecione o ramal e clique no botão **Selecionar**.

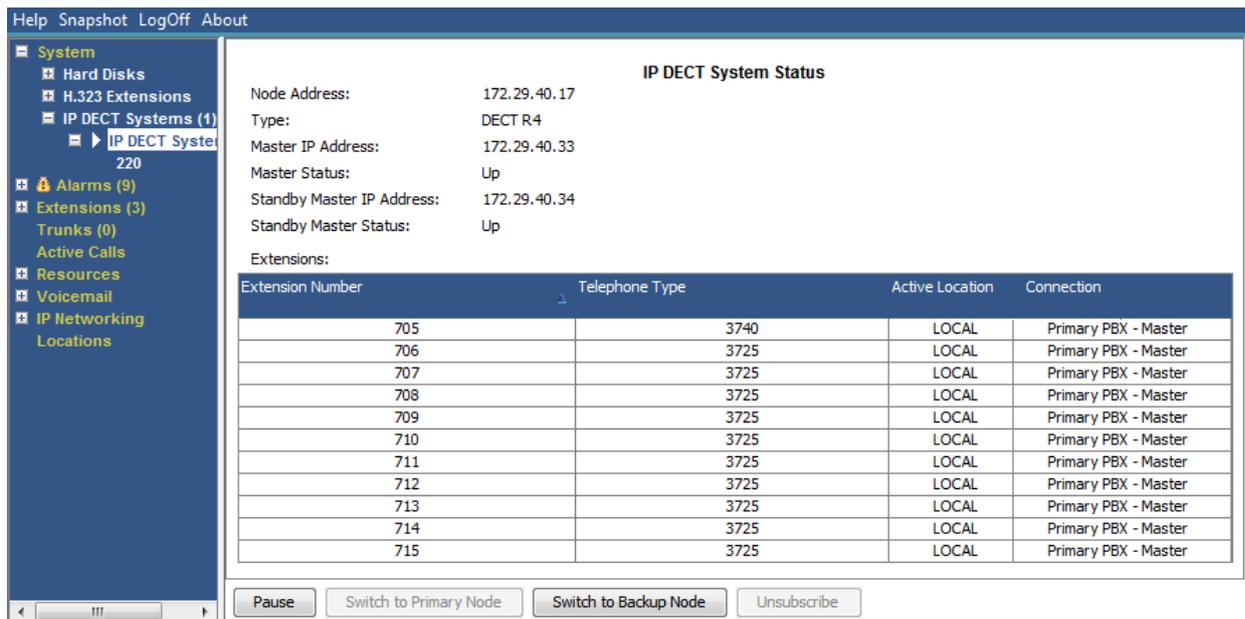


Figura 13: O menu Sistema IP DECT

Botões

Os botões a seguir podem aparecer nesta tela:

Botão	Descrição
Selecionar	Exibe os detalhes para o ramal atualmente selecionado. Consulte Situação do ramal na página 63.
Pausar	Interrompe a atualização da tela. O rótulo e a função do botão mudam para Retomar quando a tela é pausada.
Retomar	Continua a atualização da tela em tempo real. Quando acionado, o rótulo e a função do botão mudam para Pausar .
Selecionar	Exibe os detalhes para o ramal atualmente selecionado. Consulte Situação do ramal na página 63.
Trocar para nó de backup	Troca o sistema IP DECT para o sistema de backup.
Trocar para nó primário	Troca o usuário IP DECT selecionado para o sistema primário.

Links relacionados

[Sistemas IP DECT](#) na página 33

Servidores de aplicativo SIP

Caminho: Sistema > Servidores de aplicativo SIP

Este menu exibe detalhes dos servidores de aplicativos SIP conectados ao sistema.

Botões

Os botões a seguir podem aparecer nesta tela:

Botões	Descrição
Selecionar	Exibe detalhes do item atualmente selecionado.

Links relacionados

[Sistema](#) na página 23

[Servidor de aplicativos SIP](#) na página 36

Servidor de aplicativos SIP

Caminho: Sistema > Servidores de aplicativo SIP > Servidor do Aplicativo

Este menu exibe detalhes do servidor de aplicativos SIP conectado ao sistema.

Botões

Os botões a seguir podem aparecer nesta tela:

Botão	Descrição
Pausar	Interrompe a atualização da tela. O rótulo e a função do botão mudam para Retomar quando a tela é pausada.
Retomar	Continua a atualização da tela em tempo real. Quando acionado, o rótulo e a função do botão mudam para Pausar .
Sincronizar	Usado para o servidor de aplicativos SIP do ACCS. Promove uma sincronização manual dos agentes entre o servidor de aplicativos e o sistema de telefonia.

Links relacionados

[Servidores de aplicativo SIP](#) na página 35

Estações base SIP DECT

Caminho: Sistema > Estações base SIP DECT

Este menu lista as estações base D100 SIP configuradas no sistema IP Office usando linhas SIP DECT.

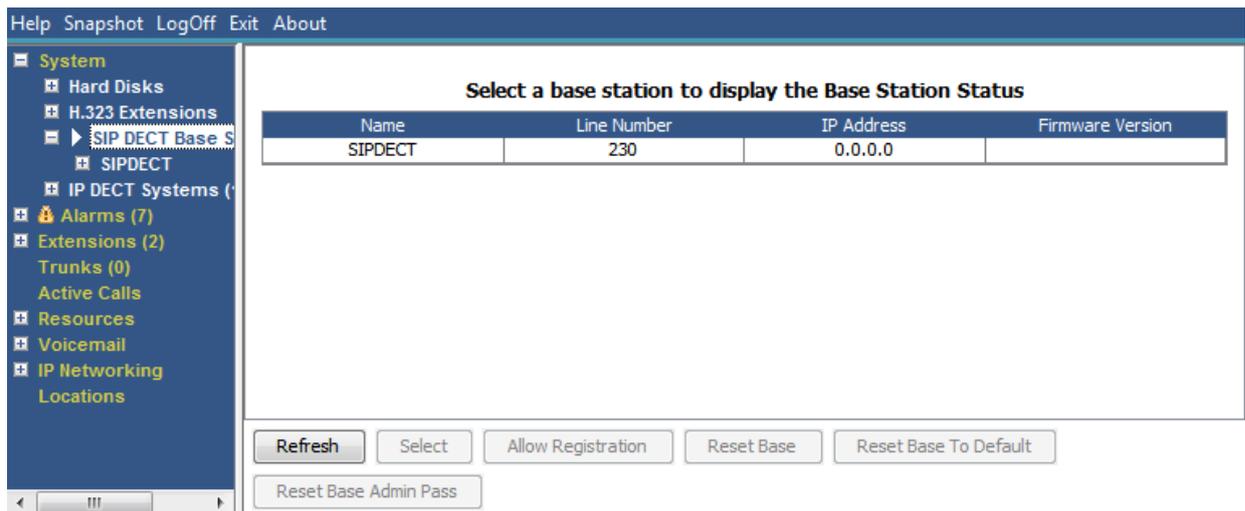


Figura 14: Menu Estações-base SIP

Botões

Os botões a seguir podem aparecer nesta tela:

Botão	Descrição
Atualizar	Atualiza a tela. Esta tecla aparece nas telas que não são atualizadas automaticamente.
Selecionar	Exibe detalhes do item atualmente selecionado.
Permitir registro	Permite o registro de monofone na estação base SIP DECT selecionada.
Redefinir base para o padrão	Redefine a estação base SIP DECT selecionada para suas configurações padrão de fábrica.
Redefinir senha do administrador da base	Redefine a senha do administrados da estação base SIP DECT selecionada'.

Links relacionados

[Sistema](#) na página 23

[Estação base](#) na página 37

Estação base

Caminho: Sistema > Estações base SIP DECT > Estação base

Este menu lista as informações para a estação base SIP DECT selecionada.

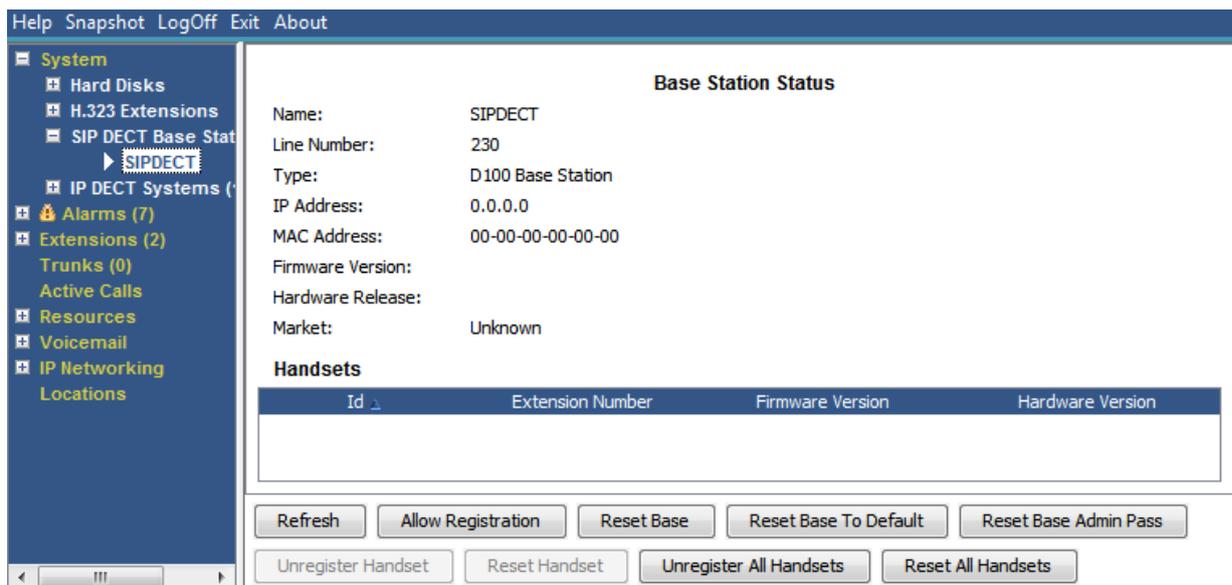


Figura 15: Menu Estação base SIP DECT

Botões

Os botões a seguir podem aparecer nesta tela:

Botão	Descrição
Permitir registro	Permite o registro de monofone na estação base SIP DECT selecionada.
Redefinir base	Redefine (reinicializa) a estação base SIP DECT selecionada.
Redefinir base para o padrão	Redefine a estação base SIP DECT selecionada para suas configurações padrão de fábrica.
Redefinir senha do administrador da base	Redefine a senha do administrados da estação base SIP DECT selecionada'.
Redefinir monofone	Redefine o monofone SIP DECT selecionado.
Redefinir todos os monofones	Redefine todos os monofones registrados na estação base SIP DECT selecionada.
Cancelar registro do monofone	Cancela o registro do monofone SIP DECT selecionado da estação base.
Cancelar registro de todos os monofones	Cancela o registro de todos os monofones da estação base SIP DECT selecionada.

Links relacionados

[Estações base SIP DECT](#) na página 36

UC Modules

Caminho: Sistema > UC Modules

Este menu exibe uma lista de Unified Communications Modules instalados no sistema.



Figura 16: UCM Modules

Botões

Os botões a seguir podem aparecer nesta tela:

Botões	Descrição
Selecionar	Exibe detalhes do item atualmente selecionado.

Links relacionados

[Sistema](#) na página 23

[Status do Unified Communications Module](#) na página 39

Status do Unified Communications Module

Caminho: Sistema > UC Modules > UC Module

Este menu exibe os detalhes do Unified Communications Module selecionado e seu status atual. Para o Unified Communications Module V2, as mensagens de status correspondem aos indicadores LED na parte frontal do módulo.

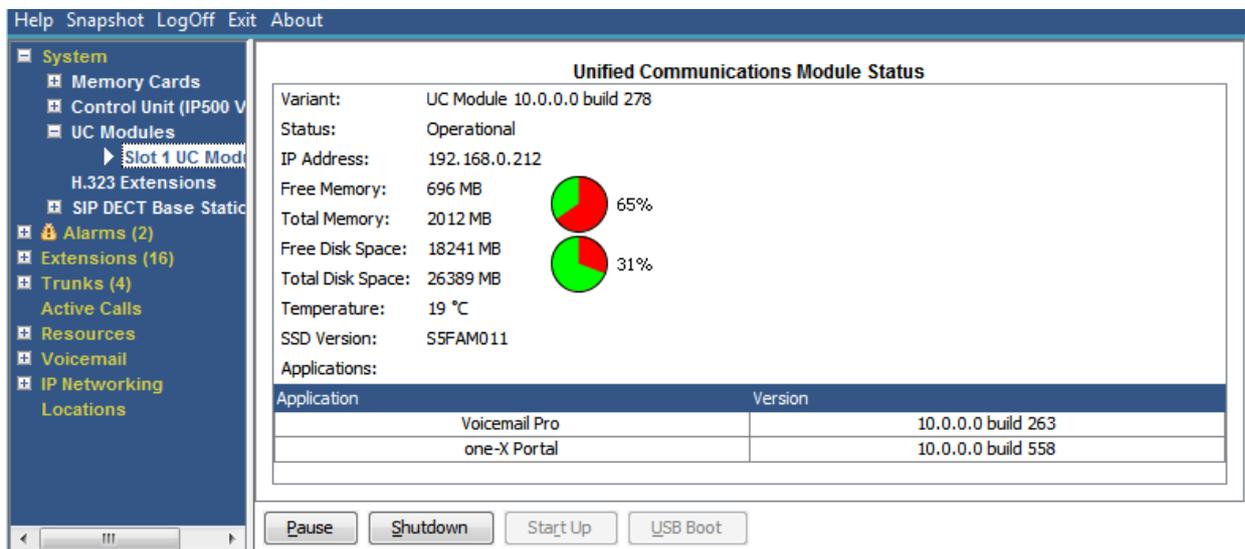


Figura 17: Status do UCM Module

Para obter detalhes sobre as mensagens de status e os LEDs do módulo correspondente, consulte o manual *Instalando e fazendo a manutenção do Unified Communications Module*.

Botões

Os botões a seguir podem aparecer nesta tela:

Botão	Descrição
Pausar	Interrompe a atualização da tela. O rótulo e a função do botão mudam para Retomar quando a tela é pausada.
Retomar	Continua a atualização da tela em tempo real. Quando acionado, o rótulo e a função do botão mudam para Pausar .
Inicialização	Reiniciar um cartão de memória ou Unified Communications Module desligado.
Inicialização por USB	Instrui o Unified Communications Module a iniciar e executar a inicialização diretamente de um cartão de memória USB inicializável, se houver um presente. Requer que o Unified Communications Module seja desligado antes.

Links relacionados

[UC Modules](#) na página 38

Troncos VoIP

Caminho: Sistema > Troncos VoIP

Essa tela lista os troncos VoIP configurados no sistema. Para exibir os detalhes de um tronco individual, use o painel de navegação ou selecione a porta e clique em **Selecionar**.

Botões

Os botões a seguir podem aparecer nesta tela:

Botão	Descrição
Selecionar	Exibe os detalhes para o tronco atualmente selecionado. Consulte Status (Tronco H.323) na página 72 ou Status (Tronco SIP) na página 75.

Links relacionados

[Sistema](#) na página 23

Segurança VoIP

Caminho: Sistema > Segurança VoIP

Esses menus são compatíveis com a versão 10.1 e posteriores.

Botões

Os botões a seguir podem aparecer nesta tela:

Botões	Descrição
Selecionar	Exibe detalhes do item atualmente selecionado.

Links relacionados

[Sistema](#) na página 23

[Telefones em quarentena](#) na página 41

[Ramais na lista de bloqueios](#) na página 42

[Endereços na lista de bloqueios](#) na página 43

Telefones em quarentena

Caminho: Sistema > Segurança VoIP > Telefones em quarentena

Este menu exibe os telefones que foram registrados anteriormente, mas que agora estão bloqueados para novo registro porque outro telefone foi registrado subsequentemente usando os mesmos parâmetros de registro. Esse estado bloqueado é chamado de “em quarentena”. Esse menu é compatível desde a versão 10.1.

User Number	IP Address	Private Address	UserAgent	Time Added	Time to be Removed	Registration Instance	Registration ID
222	192.72.18.1		Avaya PhonePhone 1.2.4.5	21/10/2016 09:33:52	21/10/2016 09:38:52	34567897654456776545678765	1

Figura 18: Telefones em quarentena

Por exemplo, quando um usuário que já tem um telefone SIP registrado registra outro telefone SIP usando os mesmos parâmetros, o telefone anterior pode tentar registrar-se novamente automaticamente. Nesse caso, mesmo que o telefone anterior esteja apresentando os detalhes corretos do registro, seu registro é bloqueado e fica em quarentena.

O tempo padrão da quarentena é de 5 minutos. No entanto, se o telefone continuar tentando refazer o registro, seu tempo de quarentena será ampliado. A maioria dos telefones eventualmente deixa de repetir as tentativas de registrar-se automaticamente.

A quarentena é tratada de maneira distinta da lista de bloqueios, pois o telefone foi registrado anteriormente com os parâmetros de autenticação corretos.

Colunas

Nome	Descrição
Número do usuário	O número do ramal.
Endereço IP	O endereço IP público do telefone.
Endereço privado	O endereço IP privado do telefone.
Agente de Usuário	A cadeia de caracteres do tipo de dispositivo. Isso pode ajudar a identificar o tipo de telefone.
Tempo adicionado	A data e a hora da adição do telefone à lista de telefones em quarentena.
Tempo para ser removido	A data e a hora atualizadas quando o telefone será removido da lista de telefones em quarentena. Esse valor será ampliado se o telefone tentar se registrar novamente antes desse horário.
Instância de registro	Para telefones SIP, o parâmetro de protocolo usado durante o registro. Isso pode ser útil para fazer a distinção entre telefones simultâneos, pois enquanto fazem “roaming” e mudam de endereço IP, a instância permanece fixa.
ID de registro	Trata-se de um número exclusivo gerado para cada dispositivo que faz solicitações de registro.

Botões

Os botões a seguir podem aparecer nesta tela:

Botões	Descrição
Imprimir...	Imprime todas as informações na tela atual (incluindo todas as informações que aparecem ao descer a página).
Atualizar	Atualiza a tela. Esta tecla aparece nas telas que não são atualizadas automaticamente.
Remover	Remover a entrada atualmente selecionada da lista. Isso remove qualquer bloqueio atualmente aplicado a essa entrada.
Remover todos	Remover todas as entradas atuais da lista. Isso remove qualquer bloqueio atualmente aplicado a essas entradas.
Salvar como...	Salva todas as informações da tela como um arquivo de texto (TXT ou CSV). As telas de rastreamento podem ser salvas apenas como arquivos de texto CSV.

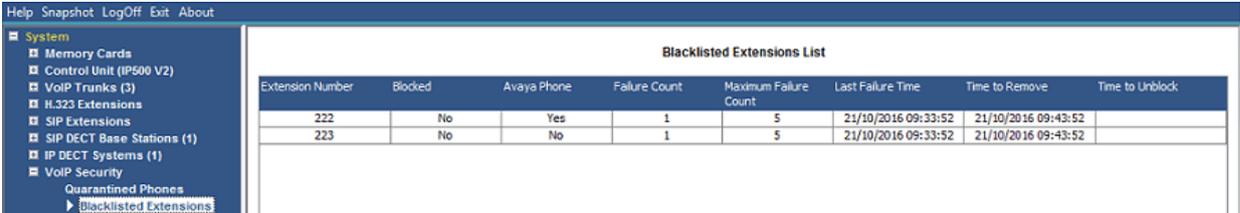
Links relacionados

[Segurança VoIP](#) na página 40

Ramais na lista de bloqueios

Caminho: Sistema > Segurança VoIP > Ramais na lista de bloqueios

Este menu exibe ramais que tentaram fazer o registro usando a senha errada. Eventualmente, o ramal é bloqueado após 5 tentativas de registro com falha durante um período de 10 minutos. Enquanto estiver bloqueado, tentativas adicionais de registro são ignoradas mesmo que usem a senha correta. Esse menu é compatível desde a versão 10.1.



Extension Number	Blocked	Avaya Phone	Failure Count	Maximum Failure Count	Last Failure Time	Time to Remove	Time to Unblock
222	No	Yes	1	5	21/10/2016 09:33:52	21/10/2016 09:43:52	
223	No	No	1	5	21/10/2016 09:33:52	21/10/2016 09:43:52	

Figura 19: Ramais na lista de bloqueios

O tempo padrão de bloqueio é de 10 minutos. Entretanto, para telefones que não são da Avaya, se o ramal continuar tentando se registrar durante esse período, seu tempo de bloqueio será ampliado.

Quando um ramal é bloqueado, o sistema também gera um alarme no System Status e adiciona uma entrada ao respectivo log de auditoria. Um alarme do sistema também é gerado e pode ser produzido usando qualquer uma das rotas configuráveis de alarme do sistema (SMTP, SNMP, Syslog).

Observe que o endereço IP de um telefone que está tentando registrar-se também pode ser bloqueado, consulte [Endereços na lista de bloqueios](#) na página 43. Um telefone também pode ser bloqueado para o registro se tiver ficado em quarentena.

Colunas

Nome	Descrição
Número do ramal	O número do ramal.
Bloqueado	Indica se o ramal está bloqueado para registro após exceder o número de tentativas de registro com falha.
Telefone Avaya	Indica se o ramal é reconhecido como um telefone Avaya.
Contagem de falhas	O número de falhas na tentativa de registro.
Máxima contagem de falhas	O número de falhas de registro após o qual os ramais serão/foram bloqueados.
Horário da última falha	A data e a hora da última tentativa de registro malsucedida.
Horário para remoção	A data e a hora em que o ramal, se não estiver bloqueado, será removido da lista de bloqueios se não houver mais tentativas de registro malsucedidas.
Horário para desbloqueio	A data e a hora em que o ramal bloqueado será desbloqueado e removido da lista de bloqueios. Isso se estenderá para telefones que não sejam Avaya se o ramal tentar se registrar novamente antes desse horário. Observe que a remoção de um ramal bloqueado da lista exibida pode levar vários minutos.

Botões

Os botões a seguir podem aparecer nesta tela:

Botões	Descrição
Imprimir...	Imprime todas as informações na tela atual (incluindo todas as informações que aparecem ao descer a página).
Atualizar	Atualiza a tela. Esta tecla aparece nas telas que não são atualizadas automaticamente.
Remover	Remover a entrada atualmente selecionada da lista. Isso remove qualquer bloqueio atualmente aplicado a essa entrada.
Remover todos	Remover todas as entradas atuais da lista. Isso remove qualquer bloqueio atualmente aplicado a essas entradas.
Salvar como...	Salva todas as informações da tela como um arquivo de texto (TXT ou CSV). As telas de rastreamento podem ser salvas apenas como arquivos de texto CSV.

Links relacionados

[Segurança VoIP](#) na página 40

Endereços na lista de bloqueios

Caminho: Sistema > Segurança VoIP > Endereços na lista de bloqueios

Este menu exibe endereços IP que estão atualmente na lista de bloqueios do sistema. Normalmente a lista de bloqueios é aplicada após 10 tentativas de acesso com falha em 10 minutos, veja abaixo. O endereço IP permanece na lista de bloqueios por 10 minutos após a última tentativa de acesso malsucedida.

IP Address	Blocked	Avaya Phone	Failure Count	Maximum Failure Count	Last Failure Time	Time to Remove	Time to Unblock
192.168.0.52	No	Yes	2	10	21/04/2017 09:33:52	21/04/2017 09:43:52	

Figura 20: O menu Endereço na lista de bloqueios

Quando um endereço é bloqueado, o sistema também gera um alarme no System Status e adiciona uma entrada ao respectivo log de auditoria. Um alarme do sistema também é gerado e pode ser produzido usando qualquer uma das rotas configuráveis de alarme do sistema (SMTP, SNMP, Syslog).

Observe que o número do ramal de um telefone que está tentando se registrar também pode ser bloqueado, consulte [Ramais na lista de bloqueios](#) na página 42.

Um endereço IP pode entrar na lista de bloqueios pelos seguintes motivos:

Lista de bloqueios de registro de ramal

Um ramal que tenha tentado repetidamente registrar um ramal não existente ou registrar um ramal existente com a senha errada. Embora esteja na lista de bloqueios, tentativas adicionais de registro são ignoradas mesmo que usem os parâmetros corretos. Observe que o número do ramal de um telefone que está tentando se registrar também pode ser bloqueado, consulte [Ramais na lista de bloqueios](#) na página 42.

O uso da lista de bloqueios de endereços IP pode ser desativado por meio da adição do Número de origem NoUser em `B_DISABLE_HTTP_IPADDR`.

Lista de bloqueios de aplicativo

Um aplicativo que esteja tentando se conectar à porta 443 ou 8443 inseriu repetidamente a senha errada. Isso pode ser aplicado, por exemplo, às conexões do Web Manager, System Status e System Monitor. Enquanto estiverem na lista de bloqueios, tentativas adicionais de conexão são ignoradas.

O uso da lista de bloqueios de endereços IP pode ser desativado por meio da adição do Número de origem NoUser em `B_DISABLE_HTTP_IPADDR`.

Lista de bloqueios de convite SIP

Convites SIP repetidos para um ramal não registrado.

É possível desativar o uso da lista de bloqueios de convite SIP por meio da adição do número de origem NoUser em `B_DIS_UNREG_SIP_INVITE`.

Lista de bloqueio de tráfego SIP excessivo

A lista de bloqueio de endereços IP pode ser aplicada quando o número de mensagens SIP (todos os tipos) do mesmo endereço exceder uma taxa definida. A taxa padrão é de 100.000 mensagens em 100 milissegundos. Ao contrário das opções acima, essa lista de bloqueios só pode ser removida manualmente.

É possível usar os seguintes números de origem NoUser para alterar o uso da lista de bloqueio de tráfego SIP:

- `B_RATE_DISABLE` desativa a funcionalidade (padrão = ativado)

- `B_RATE_HIGH_LIMIT=X`, com X indicando o número de mensagens SIP permitidas durante o limite de tempo. Padrão = 500, mínimo = 1, máximo = 100.000.
- `B_RATE_HIGH_THRESH=Y`, com Y indicando o limite de tempo em milissegundos. Padrão = 100, mínimo = 100, máximo = 300.000 (5 minutos).

Nome	Descrição
Endereço IP	O endereço IP na lista de bloqueio.
Bloqueado	Indica se o endereço IP de origem agora está bloqueado para registro após exceder o número de tentativas de registro malsucedidas.
Telefone Avaya	Indica se a origem é reconhecida como sendo um telefone Avaya.
Contagem de falhas	O número de falhas na tentativa de registro.
Máxima contagem de falhas	O número de falhas de registro nas quais o endereço IP será bloqueado.
Última falha	A data e a hora da última tentativa de registro malsucedida.
Horário para remoção	A data e a hora em que o ramal, se não estiver bloqueado, será removido da lista de bloqueios se não houver mais tentativas de registro malsucedidas.
Horário para desbloqueio	A data e a hora em que o ramal bloqueado será desbloqueado e removido da lista de bloqueios. Isso se estenderá para telefones que não sejam Avaya se o ramal tentar se registrar novamente antes desse horário.
Protocolo	O protocolo de conexão que está sendo usado pelo telefone ou aplicativo que agora está bloqueado. Por exemplo, H.323, SIP ou HTTP. O limitador de mensagem SIP é exibido para a lista de bloqueio de mensagens SIP. Nesse caso, a lista de bloqueios não é removida automaticamente, mas pode ser removida manualmente.
Nome do aplicativo	O nome do aplicativo bloqueado.

Botões

Os botões a seguir podem aparecer nesta tela:

Botões	Descrição
Imprimir...	Imprime todas as informações na tela atual (incluindo todas as informações que aparecem ao descer a página).
Atualizar	Atualiza a tela. Esta tecla aparece nas telas que não são atualizadas automaticamente.
Remover	Remover a entrada atualmente selecionada da lista. Isso remove qualquer bloqueio atualmente aplicado a essa entrada.
Remover todos	Remover todas as entradas atuais da lista. Isso remove qualquer bloqueio atualmente aplicado a essas entradas.
Salvar como...	Salva todas as informações da tela como um arquivo de texto (TXT ou CSV). As telas de rastreamento podem ser salvas apenas como arquivos de texto CSV.

Links relacionados

[Segurança VoIP](#) na página 40

Capítulo 4: Alarmes

O sistema registra alarmes para cada erro do dispositivo. Ele registra o número de ocorrências e a data e hora da última ocorrência. O System Status lista os alarmes por categoria e tronco. Os alarmes de tronco têm uma contagem separada para cada tipo de tronco e cada tronco particular.

O status do sistema faz a distinção entre os seguintes tipos de alarme:

- **Ativado** - os alarmes atuais são exibidos em vermelho com um símbolo. Quando o alarme não está mais ativo, ele muda para preto.
- **Histórico** - alarmes que não estão mais ocorrendo são exibidos em preto. O sistema mantém até 50 alarmes históricos. Se o sistema descartar qualquer alarme histórico devido a limitações na memória, ele mantém uma contagem do número de itens descartados e do número correspondente de ocorrências, exibida como **Alarmes perdidos**.
 - Você pode apagar os alarmes usando os botões **Apagar** ou **Apagar tudo**. No entanto, os alarmes ativos permanecem na lista.
 - O sistema não preserva alarmes durante sua reinicialização.

Sobre esta tarefa

Para exibir os alarmes em uma categoria específica:

Procedimento

1. No painel de navegação, clique em + ao lado de **Alarmes**.
2. O System Status exibe as categorias de alarme seguidas pelo número de alarmes.
 - **Última reinicialização do sistema**
 - **Configuração**
Mostra os alarmes disparados por possíveis problemas na configuração do sistema.
 - **Serviço**
Mostra os alarmes para serviços internos como licenças, música em espera, relógio da rede etc.
 - **Troncos**
Mostra uma tabela de resumos dos troncos e alarmes de troncos. Os alarmes de tronco podem ser expandidos mais para exibir alarmes para troncos individuais.
 - **Link**
Mostra alarmes de enlaces que não fazem parte do tronco ao sistema como ramais e módulos de expansão.

3. Para exibir um alarme específico, clique no tipo de alarme ou tronco.

Links relacionados

- [Última reinicialização do sistema](#) na página 47
- [Alarmes de configuração](#) na página 49
- [Alarmes de serviço](#) na página 49
- [Resumo de alarmes de tronco](#) na página 52
- [Alarmes de link](#) na página 56
- [Chamada de Qualidade de serviço](#) na página 57
- [Segurança](#) na página 59

Última reinicialização do sistema

Esta tela lista detalhes da última reinicialização do sistema.



Figura 21: Menu Alarmes

Informações exibidas

Informação	Descrição
Data	Data e hora em que o sistema foi reiniciado pela última vez.
Motivo	Por que o sistema foi reiniciado
Usuário iniciado	Um administrador usou o IP Office Manager ou algo semelhante para reiniciar o sistema. O System Status exibe o nome da conta do administrador.
Configuração salva	Um administrador salvou uma alteração de configuração que exigia reinicialização do sistema. O System Status exibe o nome da conta do administrador.
Atualização do software	A atualização de software provocou uma reinicialização.

A tabela continua...

Informação	Descrição
Ativação normal	A central foi reiniciada após uma interrupção no fornecimento de energia.
Término anormal	A central foi reiniciada por outro motivo. O System Status exibe um rastreamento de pilha.

Botões

Os botões a seguir podem aparecer nesta tela:

Botão	Descrição
Histórico do alarme	Exibir os detalhes do histórico do alarme.

Links relacionados

[Alarmes](#) na página 46

[Histórico do alarme](#) na página 48

Histórico do alarme

O System Status exibe essa tela mediante o acionamento do botão **Histórico do alarme**.

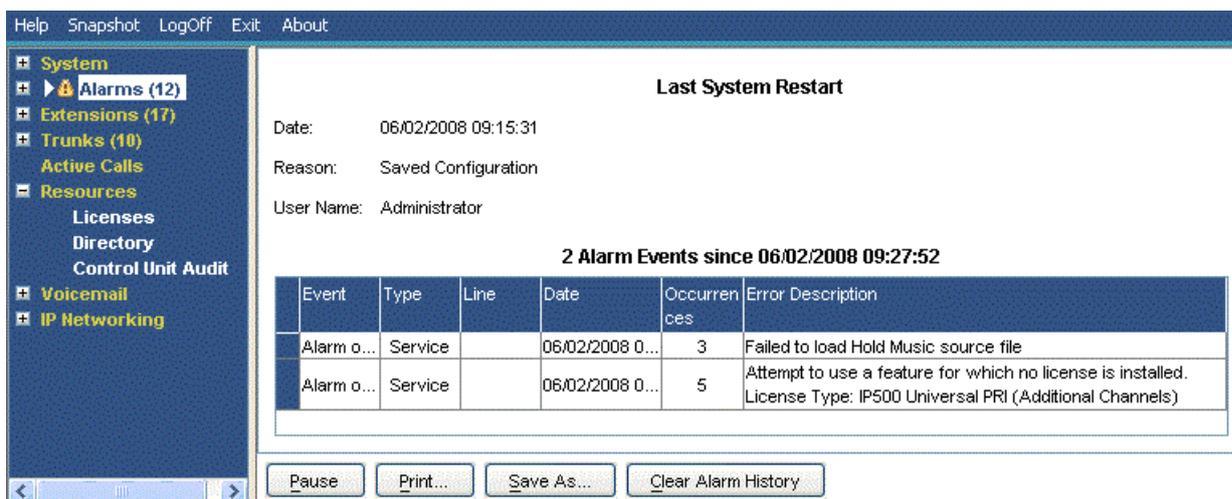


Figura 22: Menu Histórico de alarmes

Botões

Os botões a seguir podem aparecer nesta tela:

Botão	Descrição
Pausar	Interrompe a atualização da tela. O rótulo e a função do botão mudam para Retomar quando a tela é pausada.
Retomar	Continua a atualização da tela em tempo real. Quando acionado, o rótulo e a função do botão mudam para Pausar .
Salvar como...	Salva todas as informações da tela como um arquivo de texto (TXT ou CSV). As telas de rastreamento podem ser salvas apenas como arquivos de texto CSV.
Cancelar histórico do alarme	Apaga os alarmes históricos exibidos.

Links relacionados

[Última reinicialização do sistema](#) na página 47

Alarmes de configuração

Esta tela exibe os alarmes de configuração. São alarmes que vêm de erros de configuração encontrados durante a operação do sistema. Por exemplo:

- As chamadas de entrada são roteadas para um ponto de início do Voicemail Pro que não existe.
- A Rede de comunidade pequena duplica os números.
- As chamadas chegam a uma linha para a qual não há um roteamento válido.

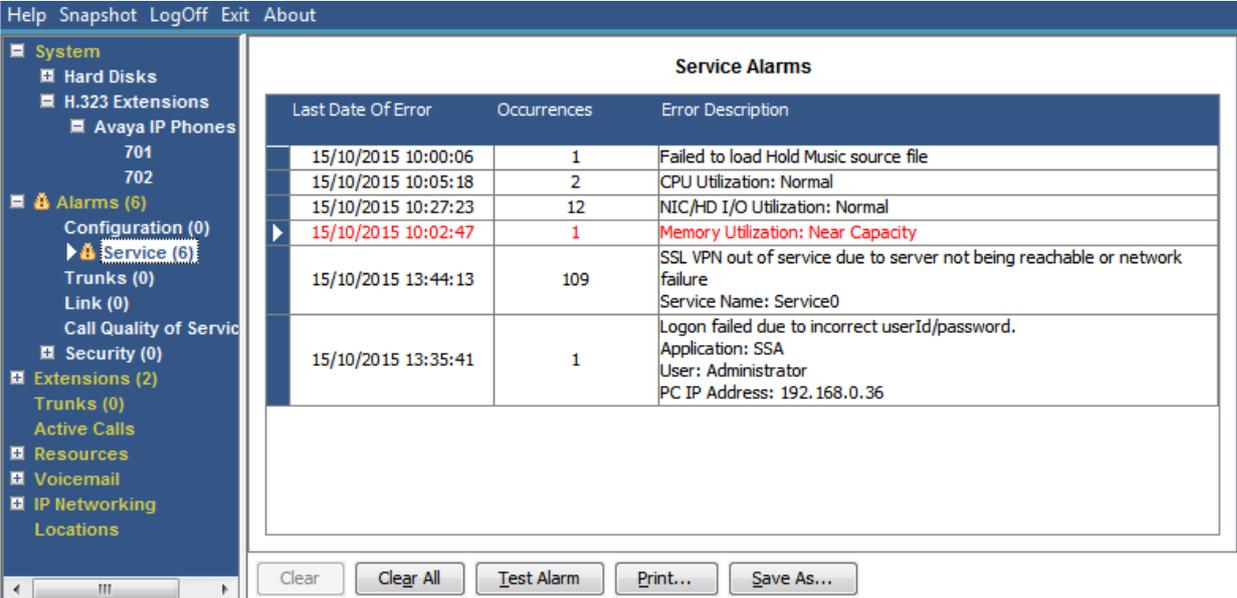
Esses erros de configuração não correspondem necessariamente aos erros listados pelo IP Office Manager.

Links relacionados

[Alarmes](#) na página 46

Alarmes de serviço

A tela Alarme de serviço exibe um erro de serviço. O System Status mostra os alarmes atuais em vermelho e atualiza os alarmes em tempo real.



The screenshot shows the 'Service Alarms' section of the IP Office System Status interface. The left-hand menu is expanded to show 'Alarms (6)' with 'Service (6)' selected. The main area displays a table of service alarms with the following data:

Last Date Of Error	Occurrences	Error Description
15/10/2015 10:00:06	1	Failed to load Hold Music source file
15/10/2015 10:05:18	2	CPU Utilization: Normal
15/10/2015 10:27:23	12	NIC/HD I/O Utilization: Normal
15/10/2015 10:02:47	1	Memory Utilization: Near Capacity
15/10/2015 13:44:13	109	SSL VPN out of service due to server not being reachable or network failure Service Name: Service0
15/10/2015 13:35:41	1	Logon failed due to incorrect userId/password. Application: SSA User: Administrator PC IP Address: 192.168.0.36

At the bottom of the interface, there are several buttons: Clear, Clear All, Test Alarm, Print..., and Save As...

Figura 23: Menu Alarmes de serviço

Informações exibidas

Informação	Descrição
Última data do erro	A última vez em que determinado erro ocorreu.
Ocorrências	Quantas vezes o alarme ocorreu desde que o sistema foi reiniciado ou que o System Status limpou os alarmes pela última vez.
Descrição do erro	Uma descrição do erro que disparou o alarme.

Botões

Os botões a seguir podem aparecer nesta tela:

Botão	Descrição
Apagar	Apaga os alarmes selecionados. Caso o alarme ainda esteja ativo (vermelho), ele permanece nesse estado mas a contagem de ocorrências é reiniciada para 1.
Apagar tudo	Apaga todos os alarmes históricos listados que não estão mais ativos. Observe que qualquer alarme que ainda esteja ativo (vermelho) permanece nesse estado, mas com a contagem de ocorrências reiniciada para 1.
Imprimir...	Imprime todas as informações na tela atual (incluindo todas as informações que aparecem ao descer a página).
Salvar como...	Salva todas as informações da tela como um arquivo de texto (TXT ou CSV). As telas de rastreamento podem ser salvas apenas como arquivos de texto CSV.
Testar alarme	Solicita que o sistema IP Office dispare um alarme de teste.

Links relacionados

[Alarmes](#) na página 46

[Falha de logon devido à identificação do usuário/senha](#) na página 50

[Falha de conexão do Feature Key Server](#) na página 51

[Recursos indisponíveis](#) na página 52

Falha de logon devido à identificação do usuário/senha

Este tipo de alarme detalha as tentativas falhas de acessar o sistema.

Alarme	Descrição
Manager	Esse tipo de alarme ocorre nas tentativas falhas de conexão do aplicativo IP Office Manager com o sistema.
Monitor	Este tipo de alarme ocorre nas tentativas falhas de conexão do aplicativo System Monitor com o sistema.
Usuário	Este tipo de alarme ocorre quando o login do usuário falha.
Caixa do correio de voz	Este tipo de alarme ocorre em tentativas falhas de acesso à caixa do correio de voz.

A tabela continua...

Alarme	Descrição
Sistema do correio de voz	Este tipo de alarme ocorre em tentativas falhas de conexão do servidor de correio de voz com o sistema. As configurações de segurança do sistema exigem que o servidor de correio de voz use determinada senha de segurança para a conexão.
SNMP	Este tipo de alarme ocorre quando um sistema de gerenciamento tenta executar uma solicitação SNMP usando uma sequência de comunidades incorreta.
Ramal H.323	Este tipo de alarme ocorre quando um ramal ou código inválido é inserido no telefone durante o registro.
RAS	Um usuário de discagem tentou conectar-se com a senha errada.
Estado do sistema	Uma tentativa de logon do System Status com uma ID de usuário ou senha inválida.

Se um alarme apresentar outras informações, o System Status exibirá o seguinte:

- Falha no logon devido à ID do usuário/senha incorreta.
- Aplicativo: YYYYYYYY
- Informações adicionais

A tabela abaixo lista informações adicionais exibidas para cada tipo de alarme de login.

Falha de logon	Informação
IP Office Manager	Nome do operador e o endereço IP do PC que está executando o IP Office Manager
Monitor	Endereço IP do PC que está executando o System Monitor
Usuário	Número e nome do usuário
Caixa do correio de voz	Número e nome do usuário
Sistema do correio de voz	Endereço IP do PC que está executando o correio de voz
SNMP	Endereço IP do host que está tentando acessar o SNMP
Ramal H.323	Tentativa de número de usuário e ramal
RAS	Nome de usuário do RAS
Estado do sistema	Nome de usuário e endereço IP do host que está executando o System Status

Links relacionados

[Alarmes de serviço](#) na página 49

Falha de conexão do Feature Key Server

Se o sistema não conseguir estabelecer conexão com o Feature Key Server, o System Status exibirá a seguinte mensagem:

"O sistema não pôde se conectar ao Feature Key Server".

Endereço IP do Feature Key Server: XXX.XXX.XXX.XXX

Links relacionados

[Alarmes de serviço](#) na página 49

Recursos indisponíveis

Este tipo de alarme é gerado quando o sistema nega que uma solicitação acesse um recurso por não haver recursos disponíveis. O System Status exibe: "Os seguintes recursos do sistema estão todos em uso"

A tabela abaixo lista informações adicionais exibidas para cada tipo de alarme de login:

Recurso	Linha de dados
VCM	-
Canais de modem	-
Canais de dados	-
Canais de conferência	-
Grupo de tronco de saída*	ID de grupo de saída: XX (XX indicará o n.º do grupo de saída)
Canais de correio de voz	-
Armazenamento de correio de voz	"Armazenamento de correio de voz quase cheio" ou "Armazenamento de correio de voz cheio"

 **Nota:**

Isso ocorre quando todas as linhas associadas a um determinado código curto têm chamadas nelas.

Links relacionados

[Alarmes de serviço](#) na página 49

Resumo de alarmes de tronco

Essa tela exibe um resumo dos troncos no sistema e o número de alarmes para cada um deles. Clique duas vezes em uma linha para exibir os alarmes de tronco individuais.

Line	Module / Slot / Type	Port Number / Address / D...	Alarms
5	Slot: 2	1	0
6	Slot: 2	2	1
7	Slot: 2	3	1
8	Slot: 2	4	1
9	Slot: 3	9	0
10	Slot: 3	10	0
11	Slot: 3	11	0
12	Slot: 3	12	0
13	H.323	192.168.44.1	0
14	H.323	192.168.46.1	0

Figura 24: Resumo de alarmes de tronco

Botões

Os botões a seguir podem aparecer nesta tela:

Botão	Descrição
Selecionar	Exibe detalhes do item atualmente selecionado.
Histórico do alarme	Exibir os detalhes do histórico do alarme.
Histórico do desempenho em 24 horas	Esta guia fornece uma exibição de erros de 24 horas que ocorrem na linha. Se não ocorreu nenhum erro nas últimas 24 horas, a tabela exibirá zero ou valores brancos.

Links relacionados

[Alarmes](#) na página 46

[Alarmes](#) na página 53

[Histórico do desempenho em 24 horas](#) na página 55

Alarmes

Informações exibidas

Informação	Descrição
Última data do erro	A última vez em que o erro disparou um determinado alarme.
Ocorrências	Quantas vezes o alarme ocorreu desde que o sistema foi reiniciado ou limpo pela última vez.

Descrição do erro

A tabela abaixo detalha uma descrição do erro que disparou o alarme:

Erro	Descrição
Dígitos DID insuficientes	Um usuário pode administrar rotas baseadas nos dígitos DID usando o formulário de roteamento do MSN. Neste formulário, o usuário administra o número de dígitos esperados (o campo Dígitos apresentados). Se uma chamada for recebida e o número de dígitos recebidos não corresponder no campo Dígitos apresentados, a seguinte mensagem será exibida: Houve uma incompatibilidade no número de dígitos do DID. <ul style="list-style-type: none"> • Número de dígitos esperado: XX • Dígitos recebidos: YYYYYY
Chamada de entrada no tronco de saída	Em linhas analógicas e T1/PRI, a direção de cada canal deve ser administrada para ser de entrada, saída ou ambas. Caso o canal seja de saída e uma chamada de entrada chegue no canal, o seguinte é exibido: Uma chamada de entrada chegou no canal configurado apenas para chamadas de saída. <ul style="list-style-type: none"> • Número do canal: XX (para linhas digitais) • Número da porta: XX (para linhas analógicas)
Tronco fora de serviço	Se o tronco não for administrado por estar fora de serviço mas for desativado, a seguinte mensagem será exibida: Tronco fora de serviço.
Alarme vermelho ativo no tronco	Quando um tronco T1/PRI reporta um alarme vermelho, o System Status exibe Alarme vermelho. Um alarme vermelho indica sincronização perdida.
Alarme azul ativo no tronco	Quando um tronco T1/PRI reporta um alarme azul, o System Status exibe Alarme azul. Um alarme azul indica que ocorreu falha de sinal.
Alarme amarelo ativo no tronco	Quando um tronco T1/PRI reporta um alarme amarelo, o System Status exibe Alarme amarelo. Um alarme amarelo indica um problema de transmissão.
Perda de sinal no tronco	Este alarme indica perda de sinal do tronco.
ID do autor da chamada não recebida	Para troncos de início de loop analógico definidos como ICLID, este alarme indica que o sistema não recebeu CLI.
Falha de ocupação	Este alarme indica que o sistema não detectou a corrente de loop ao tentar segurar o tronco.
Falha de resposta	O sistema gera esse alarme quando envia uma Sincronização TCP para a extremidade remota de um tronco H.323 e não recebe uma confirmação, e quando envia um INVITE por meio de um tronco SIP que expira sem resposta. Nenhuma resposta para a solicitação de chamada do tronco IP. Número da linha do tronco IP: xxx Endereço IP da extremidade remota: yyy.yyy.yyy.yyy

Botões

Os botões a seguir podem aparecer nesta tela:

Botão	Descrição
Apagar	Apaga os alarmes selecionados. Caso o alarme ainda esteja ativo (vermelho), ele permanece nesse estado mas a contagem de ocorrências é reiniciada para 1.
Apagar tudo	Apaga todos os alarmes históricos listados que não estão mais ativos. Observe que qualquer alarme que ainda esteja ativo (vermelho) permanece nesse estado, mas com a contagem de ocorrências reiniciada para 1.
Imprimir...	Imprime todas as informações na tela atual (incluindo todas as informações que aparecem ao descer a página).
Salvar como...	Salva todas as informações da tela como um arquivo de texto (TXT ou CSV). As telas de rastreamento podem ser salvas apenas como arquivos de texto CSV.

Links relacionados

[Resumo de alarmes de tronco](#) na página 52

Histórico do desempenho em 24 horas

Caminho: Troncos > Linhas > Linha > Histórico do desempenho em 24 horas

A primeira linha na tabela exibe o intervalo de 15 minutos atual. As outras linhas exibem as últimas 24 horas em intervalos de 15 minutos. Menos linhas aparecerão se o sistema estiver em execução por menos de 24 horas.

Interval Start Time	Error Seconds	Bursty Error Seconds	Severely Errored Seconds	Failed/Unavailable Seconds	Bipolar Violation	Clock Slips	Missed Frame
12:00							
11:45	1					1	
11:30	1					1	
11:15	2					2	
11:00	1					1	
10:45	1					1	
10:30	2					2	
10:15	1					1	
10:00	1					1	
09:45	2					2	
09:30	1					1	
09:15	1					1	
09:00	1					1	

Figura 25: Histórico do desempenho em 24 horas

Botões

Os botões a seguir podem aparecer nesta tela:

Botão	Descrição
Tempo absoluto	Aplica-se ao Histórico do desempenho em 24 horas. Cada linha mostra o tempo real em formato de relógio 24 horas no qual o período de 15 minutos relatado iniciou.

A tabela continua...

Botão	Descrição
Tempo relativo	Aplica-se ao Histórico do desempenho em 24 horas. Quando selecionada, para cada linha, o valor de tempo indica quanto a linha consegue percorrer em um intervalo de 15 minutos. Por exemplo, 3 minutos aparece como 00:03.
Exibir brancos	Aplica-se ao Histórico do desempenho em 24 horas. Mostra todos os valores de erro 0 como brancos.
Exibir zeros	Aplica-se ao Histórico do desempenho em 24 horas. Mostra todos os valores de erro 0 como zeros.
Imprimir...	Imprime todas as informações na tela atual (incluindo todas as informações que aparecem ao descer a página).
Salvar como...	Salva todas as informações da tela como um arquivo de texto (TXT ou CSV). As telas de rastreamento podem ser salvas apenas como arquivos de texto CSV.

Links relacionados

[Resumo de alarmes de tronco](#) na página 52

[Alarmes](#) na página 82

Alarmes de link

Esta tela mostra alarmes para dispositivos que não são de tronco vinculados à unidade de controle, como módulos de expansão e dispositivos de ramais. Os atuais alarmes aparecem em vermelho.

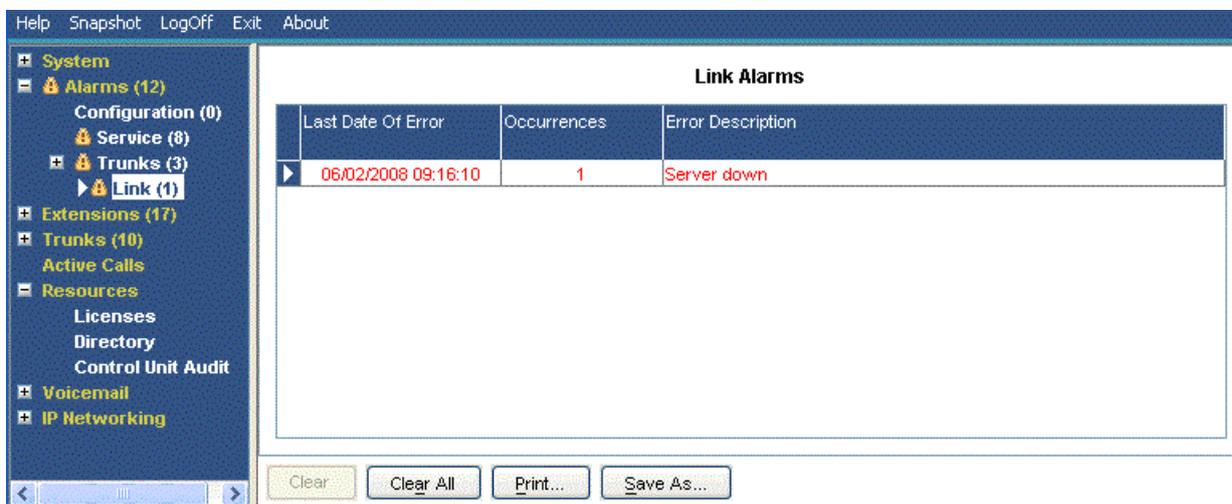


Figura 26: O menu de alarmes de link

Informações exibidas

Botão	Descrição
Última data do erro	A última vez em que o erro disparou um determinado alarme.

A tabela continua...

Botão	Descrição
Ocorrências	Quantas vezes o alarme ocorreu desde que a unidade de controle foi reiniciada pela última vez.
Descrição do erro	Uma descrição do erro que disparou o alarme.

Botões

Os botões a seguir podem aparecer nesta tela:

Botão	Descrição
Apagar	Apaga os alarmes selecionados. Caso o alarme ainda esteja ativo (vermelho), ele permanece nesse estado mas a contagem de ocorrências é reiniciada para 1.
Apagar tudo	Apaga todos os alarmes históricos listados que não estão mais ativos. Observe que qualquer alarme que ainda esteja ativo (vermelho) permanece nesse estado, mas com a contagem de ocorrências reiniciada para 1.
Imprimir...	Imprime todas as informações na tela atual (incluindo todas as informações que aparecem ao descer a página).
Salvar como...	Salva todas as informações da tela como um arquivo de texto (TXT ou CSV). As telas de rastreamento podem ser salvas apenas como arquivos de texto CSV.

Links relacionados

[Alarmes](#) na página 46

Chamada de Qualidade de serviço

O System Status pode exibir medidas de QoS para chamadas em troncos IP externos. Também é possível ativar relatórios e alarmes de QoS para ramais.



As medidas de QoS mostradas pelo SSA não são medidas completas de qualidade de chamada de ponta a ponta. Embora elas possam indicar possíveis problemas, uma avaliação mais precisa requer o uso de ferramentas de monitoramento de rede, como o Wireshark. O encaminhamento de problemas para a Avaya requer uma avaliação completa da rede, pois

problemas de QoS podem surgir a partir de uma variedade de fatores de rede que não envolvam o sistema IP Office.

Uma vez habilitado, o System Status exibe as estatísticas de QoS para chamadas feitas por ramais IP H.323 (1600, 4600, 5600 e 9600 Series) registrados no sistema. Ele também exibe estatísticas de QoS para outros tipos de ramais quando suas chamadas envolvem um canal VCM. As informações de QoS da chamada atual dos ramais serão exibidas na tela Status do ramal.

Na configuração do sistema, você pode configurar os limites de alarme para tremulação (padrão 20 ms), atraso no tempo de resposta (padrão 350 ms) e perda do pacote (padrão 0,5%). Se uma chamada exceder um limite, um alarme será gerado informando o dispositivo e a chamada envolvidos, além dos valores máximos das medições de QoS durante a chamada.

Medida	Descrição
Atraso no tempo de resposta	Padrão = 350 ms. Menos de 160 ms corresponde à alta qualidade. Menos de 350 ms corresponde à boa qualidade. Qualquer atraso maior será perceptível por aqueles envolvidos na chamada. Dependendo do codec usado, alguns atrasos serão originados do processamento do sinal: G711 = 40 ms, G723a = 160 ms, G729 = 80 ms.
Tremulação	Padrão = 20 ms. A tremulação é a medição da variação do tempo para diferentes pacotes de voz na mesma chamada para chegar ao destino. A tremulação excessiva se tornará audível como eco.
Perda do pacote	Padrão = 0,5%. A perda excessiva do pacote se tornará audível na forma de palavras cortadas, e também poderá causar atrasos no estabelecimento da chamada.

Botões

Os botões a seguir podem aparecer nesta tela:

Botão	Descrição
Apagar	Apaga os alarmes selecionados. Caso o alarme ainda esteja ativo (vermelho), ele permanece nesse estado mas a contagem de ocorrências é reiniciada para 1.
Apagar tudo	Apaga todos os alarmes históricos listados que não estão mais ativos. Observe que qualquer alarme que ainda esteja ativo (vermelho) permanece nesse estado, mas com a contagem de ocorrências reiniciada para 1.
Imprimir...	Imprime todas as informações na tela atual (incluindo todas as informações que aparecem ao descer a página).
Salvar como...	Salva todas as informações da tela como um arquivo de texto (TXT ou CSV). As telas de rastreamento podem ser salvas apenas como arquivos de texto CSV.

Links relacionados

[Alarmes](#) na página 46

[Qualidade dos alarmes de serviço](#) na página 59

Qualidade dos alarmes de serviço

O IP Office suporta monitoramento de Qualidade de Serviço (QoS) para extensões. O System Status exibe a qualidade atual do serviço para uma chamada no formulário do ramal Status do ramal. Ele exibe as informações para telefones Avaya H323 IP registrados no sistema. Ele também exibe informações de outros tipos de ramais quando suas chamadas envolvem um canal VCM.

Os limites para os alarmes de qualidade de serviço são definidos na configuração do sistema. Limites separados são definidos para Atraso no tempo de resposta (padrão 350 ms), Tremulação (padrão 20 ms) e Perda de pacote (0,5%). Ao final de um segmento de chamada em que qualquer um desses limites tenha sido excedido, o sistema produz um alarme de QoS contendo detalhes da chamada e o valor máximo de cada uma das medições de QoS durante a chamada.

Call Quality of Service Alarms

Last Date Of Error	Occurrences	Error Description
23/01/2009 10:05:21	1	Call Id: 1, IP Address: 192.168.42.111, Peer IP Address: 192.168.42.8, Extension Number: 293, Jitter: 2500, Round Trip Delay: 789000, Packet Loss: 1230
23/01/2009 10:05:21	1	Call Id: 1, IP Address: 192.168.42.8, Peer IP Address: 192.168.42.111, Extension Number: 300, Jitter: 0, Round Trip Delay: 789000, Packet Loss:

Para chamadas que foram retidas ou estacionadas e, em seguida, retomadas, alarmes de QoS separados podem ser produzidos para cada segmento da chamada. Se a chamada envolver diversos ramais, o sistema produzirá alarmes individuais para cada um.

As medidas de QoS mostradas pelo SSA não são medidas completas de qualidade de chamada de ponta a ponta. Embora elas possam indicar possíveis problemas, uma avaliação mais precisa requer o uso de ferramentas de monitoramento de rede, como o Wireshark. O encaminhamento de problemas para a Avaya requer uma avaliação completa da rede, pois problemas de QoS podem surgir a partir de uma variedade de fatores de rede que não envolvam o sistema IP Office.

Links relacionados

[Chamada de Qualidade de serviço](#) na página 57

Segurança

Este menu fornece um resumo do número de alarmes de segurança para diferentes conexões com o sistema. Clique duas vezes em um dos tipos de alarme para exibir mais detalhes.

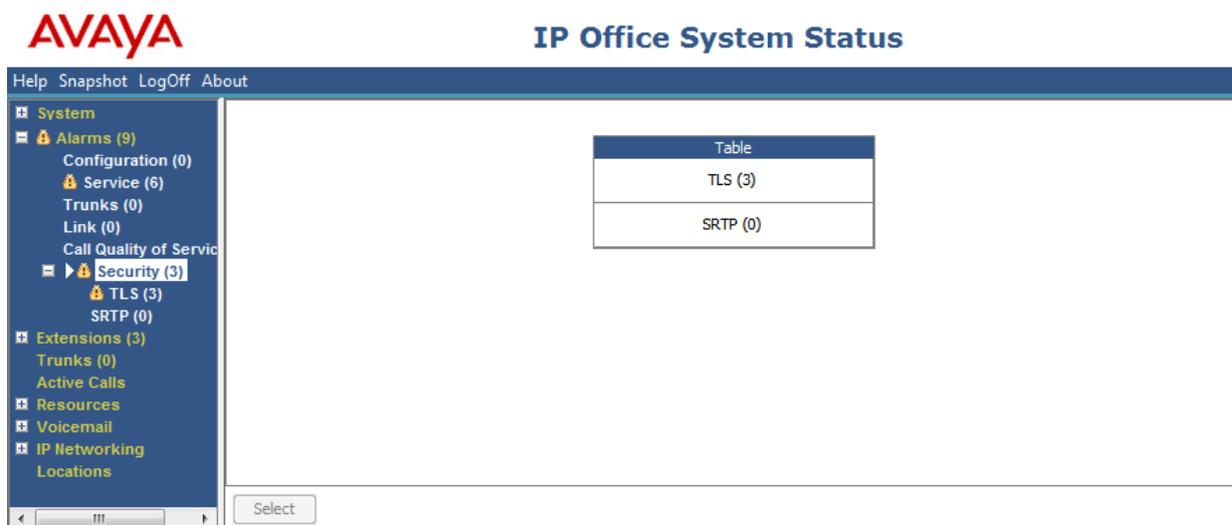


Figura 27: O menu Alarmes de segurança

Botões

Os botões a seguir podem aparecer nesta tela:

Botões	Descrição
Selecionar	Exibe detalhes do item atualmente selecionado.

Links relacionados

[Alarmes](#) na página 46

[TLS](#) na página 60

[SRTP](#) na página 61

TLS

Este menu exibe os alarmes do TLS que ocorreram em conexões com o sistema.

Os botões a seguir podem aparecer nesta tela:

Botão	Descrição
Apagar	Apaga os alarmes selecionados. Caso o alarme ainda esteja ativo (vermelho), ele permanece nesse estado mas a contagem de ocorrências é reiniciada para 1.
Apagar tudo	Apaga todos os alarmes históricos listados que não estão mais ativos. Observe que qualquer alarme que ainda esteja ativo (vermelho) permanece nesse estado, mas com a contagem de ocorrências reiniciada para 1.
Imprimir...	Imprime todas as informações na tela atual (incluindo todas as informações que aparecem ao descer a página).
Salvar como...	Salva todas as informações da tela como um arquivo de texto (TXT ou CSV). As telas de rastreamento podem ser salvas apenas como arquivos de texto CSV.

Links relacionados

[Segurança](#) na página 59

SRTP

Este menu exibe todos os alarmes de STRP que ocorreram.

Botões

Os botões a seguir podem aparecer nesta tela:

Botão	Descrição
Apagar	Apaga os alarmes selecionados. Caso o alarme ainda esteja ativo (vermelho), ele permanece nesse estado mas a contagem de ocorrências é reiniciada para 1.
Apagar tudo	Apaga todos os alarmes históricos listados que não estão mais ativos. Observe que qualquer alarme que ainda esteja ativo (vermelho) permanece nesse estado, mas com a contagem de ocorrências reiniciada para 1.
Imprimir...	Imprime todas as informações na tela atual (incluindo todas as informações que aparecem ao descer a página).
Salvar como...	Salva todas as informações da tela como um arquivo de texto (TXT ou CSV). As telas de rastreamento podem ser salvas apenas como arquivos de texto CSV.

Links relacionados

[Segurança](#) na página 59

Capítulo 5: Ramais

Você pode acessar informações sobre o status de determinado ramal fazendo o seguinte:

- Através de uma porta associada a um ramal analógico ou digital.
- Selecionando um ramal H.323.
- Clicando duas vezes em **Ramais** e selecionar um ramal específico do painel de navegação.
- Clicando duas vezes em um ramal da tela **Resumo do ramal**.

O System Status usa o seguinte método para indicar a porta usada por um ramal analógico ou digital:

- Se o ramal estiver na unidade de controle, a designação será Unidade de controle seguida por Porta telefônica X (onde X corresponde ao número da porta) ou Porta DS X (onde X corresponde ao número da porta de 1 a 8).
- Se o ramal estiver em um módulo de expansão, a designação será Módulo XX (onde XX é o número da porta 1 a 12) seguida por Porta X (onde X é o número da porta 1 a 30).

Por exemplo:

Ramal: 201	Unidade de controle	Porta DS: 1
Ramal: 231	Slot: 4	Porta: 7
Ramal: 271	Módulo 4	Porta: 1

O número da porta sempre corresponderá a qualquer número impresso no conector de porta física.

Para terminais H.323, a designação é o número do ramal do usuário doméstico, o endereço IP do ramal e o endereço MAC (mostrado somente se o sistema e o telefone estiverem na mesma sub-rede). Por exemplo:

Ramal:	Endereço de IP:	Endereço MAC:
371	192.168.44.2	AA:AA:AA:AA:AA:AA

Links relacionados

[Resumo do ramal](#) na página 62

[Situação do ramal](#) na página 63

Resumo do ramal

A tela Resumo do ramal exibe todos os ramais do sistema. Para obter informações detalhadas sobre um ramal, clique duas vezes em um número de ramal específico para exibir a tela Status do ramal.

Extension Number	Current User Extension	Current User Name	Module/Slot/IP Address	Port Number/MAC Address	Telephone Type	Number of New Messages	Standard Location
201			Slot: 2	1	unplugged		None
202	202	Extn202	Slot: 2	2	9504	0	None
203	203	Extn203	Slot: 2	3	9508	0	None
204			Slot: 2	4	unplugged		None
205			Slot: 2	5	unplugged		None
206			Slot: 2	6	unplugged		None
207	207	Extn207	Slot: 2	7	POT (CLI On)	0	None
208	208	Extn208	Slot: 2	8	POT (CLI On)	0	None
209	209	Extn209	Slot: 3	1	POT (CLI On)	0	None
210	210	Extn210	Slot: 3	2	POT (CLI On)	0	None
211	211	Extn211	Slot: 3	3	POT (CLI On)	0	None
212	212	Extn212	Slot: 3	4	POT (CLI On)	0	None
213	213	Extn213	Slot: 3	5	POT (CLI On)	0	None
214	214	Extn214	Slot: 3	6	POT (CLI On)	0	None

Figura 28: Menu Resumo do ramal

Botões

Os botões a seguir podem aparecer nesta tela:

Botões	Descrição
Atualizar	Atualiza a tela. Esta tecla aparece nas telas que não são atualizadas automaticamente.
Imprimir...	Imprime todas as informações na tela atual (incluindo todas as informações que aparecem ao descer a página).

Links relacionados

[Ramais](#) na página 62

Situação do ramal

Esta tela fornece detalhes específicos ao ramal selecionado. As informações e controles exibidos variam conforme o tipo de ramal.

Informações exibidas

Informação	Descrição
Número do ramal	O número do ramal padrão deste telefone.
Módulo/Slot/Endereço IP	Número do módulo, detalhes do slot ou endereço IP.
Endereço IP privado	Para um ramal conectado via NAT, indica o endereço IP privado.
Porta/endereço MAC	Número da porta ou endereço MAC da unidade de controle.
Local ativo	O local atual do ramal definido na configuração do sistema ou determinado pela API do local.

A tabela continua...

Informação	Descrição
Gatekeeper	O gatekeeper atual no qual o ramal está registrado.
Tipo de telefone	O modelo do telefone.
Versão do firmware	A versão do firmware informada pelo dispositivo telefônico.
Streaming de mídia	Indica se o ramal está configurado para usar RTP ou SRTP . O melhor esforço indica que ele está configurado para usar SRTP se possível. Porém, caso contrário, faça fallback para RTP.
Protocolo da camada 4	Indica se o ramal está definido para usar TCP ou TLS .
Número do ramal do usuário atual	O ramal do usuário atualmente conectado ao telefone.
Nome atual do usuário	O nome do usuário atualmente conectado ao telefone.
Encaminhamento	Defina como Desativado ou uma das seguintes opções: <ul style="list-style-type: none"> • Encaminhamento incondicional + número • Encaminhar se ocupado + número • Encaminhar se sem resposta + número • Siga-me + número
Twinning	Defina como Desativado ou como uma das seguintes opções: <ul style="list-style-type: none"> • Em Twinning como principal com + nome/número de usuário secundário • Em Twinning como secundário com + nome/número de usuário principal • Em Twinning com número externo + número externo •
Não perturbe	Indica se o usuário está com a opção Não perturbe ativada.
Mensagem em Espera	O atual status da mensagem do usuário do ramal que aguarda indicador.
Número de novas mensagens	O número de novas mensagens para o usuário atual. Isso não inclui mensagens de grupo de busca.
Tipo de telefone IP Office Manager	Indica o tipo de Phone Manager configurado para o usuário do ramal.
Campos de qualidade do serviço	Os seguintes itens estão disponíveis para chamadas por telefones H.323 Avaya e para outros tipos de ramal quando a chamada em questão usa um canal VCM. Consulte Chamada de Qualidade de serviço na página 57. <ul style="list-style-type: none"> • Perda de fração de pacote • Tremulação • Atraso no tempo de resposta • Tipo de conexão • Codec • Endereço de mídia remoto

A tabela continua...

Informação	Descrição
Tabela de informações da chamada	<p>As informações exibidas na tabela abaixo dependerão da existência de apresentações de chamada no ramal. Para um ramal sem apresentações de chamada (por exemplo, T3, softphone, H.323 de terceiros ou analógico), a tabela mostra todas as linhas de chamadas atuais ou uma única linha se o telefone estiver livre. Os itens a seguir aparecem para um telefone com apresentações de chamada:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número do botão - o número associado ao botão no telefone, se for o caso. • Tipo de botão - botão de apresentação de chamada, linha, em ponte ou de cobertura, se for o caso. • Ref. de chamada - referência de chamada atribuída pelo sistema e associada à linha em uso. Quando houver um rastreamento em andamento, qualquer chamada no tronco exibirá (i) ao lado da Ref. de chamada. Se você selecionar Detalhes da chamada enquanto há um rastreamento em andamento, a tela permanecerá igual, e uma janela pop-up aparecerá contendo detalhes sobre a chamada selecionada. A janela pop-up mostra o estado da chamada no momento da seleção e não atualiza. Consulte Rastrear na página 79. • Estado atual - o estado atual da chamada associada ao botão. Consulte Estados da chamada (Ramal) na página 98. • Tempo de permanência no estado - redefine para zero sempre que há uma alteração de estado. • ID do chamador ou dígitos discados - as informações exibidas dependem da direção da chamada. <ul style="list-style-type: none"> - Chamadas de entrada - o nome e o número da ID do chamador. O System Status exibe Nenhum quando o sistema não recebe a ID do chamador. - Chamadas de saída - os dígitos que são enviados para a operadora telefônica.
Direção da chamada	Exibe a chamada como Entrada ou Saída .

Outra parte em chamada

Contém um destes:

Onde a chamada foi originada/atendida	Valor exibido
Usuário	Nome e número do usuário
Fluxo de chamada do correio de voz	Nome do ponto inicial
Caixa do correio de voz	Correio de voz - nome do usuário ou do grupo de busca da caixa postal
Serviço de dados	RAS - nome do serviço
Conferência	Nome da conferência
Tronco	Número de ID da linha/do grupo URI do canal
Estacionamento	Estacionamento - quando o outro terminal estacionou a chamada

A tabela continua...

Onde a chamada foi originada/atendida	Valor exibido
Anúncio	Anúncio - o grupo associado ao número do anúncio
Grupo de busca	Grupo de busca - nome e número, quando uma chamada está na fila de um grupo de busca (não está alertando)

Botões

Os botões a seguir podem aparecer nesta tela:

Botão	Descrição
Voltar	Retorna para a tela anterior.
Detalhes da chamada	Exibe os detalhes da chamada para a chamada selecionada, tronco ou canal do tronco.
Apagar todos os locais dinâmicos	Aplicativos de terceiros podem usar a API de localização do sistema para definir dinamicamente o local dos ramais. Esse botão apaga as informações dinâmicas de localização atualmente mantidas para todos os ramais.
Registrar de novo	Essa opção pode ser usada para forçar telefones IP Avaya a refazer o registro sem a necessidade de reiniciar.
Reiniciar	Esta opção pode ser usada para forçar a reinicialização dos telefones IP H.323 Avaya. Quando o telefone reinicia, verificam seu firmware atual em relação àquele disponível no servidor de arquivos configurado. Recomendamos a reinicialização apenas de grupos pequenos, com até 15 telefones, de cada vez. A tentativa de reiniciar um número maior de telefones pode fazer com que o System Status pareça estar travado.
Retomar	Continua a atualização da tela em tempo real. Quando acionado, o rótulo e a função do botão mudam para Pausar .
Pausar	Interrompe a atualização da tela. O rótulo e a função do botão mudam para Retomar quando a tela é pausada.
Ping	Executa uma ação de Ping a partir da interface selecionada (sistema, linha ou ramal) e exibe os resultados. Consulte Ping na página 114.
Imprimir...	Imprime todas as informações na tela atual (incluindo todas as informações que aparecem ao descer a página).
Rastrear	Inicia o rastreamento das linhas selecionadas. O System Status exibe um rastreamento para cada chamada associada ao tronco ou ramal selecionado. Consulte Rastrear na página 79.
Rastrear tudo	Inicia um rastreamento de todo o grupo ou ramal do tronco. O System Status exibe um rastreamento para todas as chamadas associadas ao tronco ou ramal. Consulte Rastrear na página 79.
Salvar como...	Salva todas as informações da tela como um arquivo de texto (TXT ou CSV). As telas de rastreamento podem ser salvas apenas como arquivos de texto CSV.
Descadastrar-se	Força um ramal IP DECT a descadastrar-se.

Links relacionados

[Ramais](#) na página 62

Capítulo 6: Troncos

Caminho: Troncos

Esta tela mostra os troncos instalados e configurados no sistema.

Botões

Os botões a seguir podem aparecer nesta tela:

Botão	Descrição
Selecionar	Exibe os detalhes para o tronco atualmente selecionado. Consulte Status (tronco analógico) na página 67, Status (tronco digital) na página 70, Status (Tronco H.323) na página 72 ou Status (Tronco SIP) na página 75.

Links relacionados

[Status \(tronco analógico\)](#) na página 67

[Status \(tronco digital\)](#) na página 70

[Status \(Tronco H.323\)](#) na página 72

[Status \(Tronco SIP\)](#) na página 75

[Protocolos de linha](#) na página 79

[Rastrear](#) na página 79

[Resumo da utilização](#) na página 80

[Alarmes](#) na página 82

[Testes de linha](#) na página 85

Status (tronco analógico)

Caminho: Troncos > Linhas > Linha

Figura 29: Status do tronco (tronco analógico)

Informações exibidas

O System Status exibe as informações a seguir na guia Status:

Nome	Descrição
Slot/Módulo	Número do slot ou módulo.
Número de troncos	Número total de troncos.
Número de troncos administrados	Número de canais configurados como em serviço.
Número de troncos em uso	-
Tabela de portas	Consulte a tabela <i>Portas</i> abaixo.
Direção da chamada	Exibe a chamada como Entrada ou Saída .
Outra parte em chamada	Consulte a tabela <i>Outra parte em chamada</i> abaixo.

Tabela de portas

Esta tabela exibe os seguintes detalhes:

Elemento	Descrição
Porta	O número da porta do .
ID do LINE	O número da linha, do módulo e da porta.
Tipo de linha	O tipo de protocolo de linha.

A tabela continua...

Elemento	Descrição
Ref da chamada	Referência de chamada atribuída pelo sistema e associada à linha em uso. Quando houver um rastreamento em andamento, qualquer chamada no tronco exibirá (i) ao lado da Ref. de chamada. Se você selecionar Detalhes da chamada enquanto há um rastreamento em andamento, a tela permanecerá igual, e uma janela pop-up aparecerá contendo detalhes sobre a chamada selecionada. A janela pop-up mostra o estado da chamada no momento da seleção e não atualiza. Consulte Rastrear na página 79.
Estado atual	O estado da chamada associada a um botão. Consulte Estados da chamada (Tronco) na página 100.
Tempo no estado	Redefine para zero sempre que há uma alteração de estado.
ID do chamador ou Dígitos discados	As informações exibidas dependem da direção da chamada. <ul style="list-style-type: none"> • Chamadas de entrada - o nome e o número da ID do chamador. O System Status exibe Nenhum quando o sistema não recebe a ID do chamador. • Chamadas de saída - os dígitos que são enviados para a operadora telefônica.

Outra parte em chamada

Contém um destes:

Onde a chamada foi originada/atendida	Valor exibido
Usuário	Nome e número do usuário
Fluxo de chamada do correio de voz	Nome do ponto inicial
Caixa do correio de voz	Correio de voz - nome do usuário ou do grupo de busca da caixa postal
Serviço de dados	RAS - nome do serviço
Conferência	Nome da conferência
Tronco	Número de ID da linha/do grupo URI do canal
Estacionamento	Estacionamento - quando o outro terminal estacionou a chamada
Anúncio	Anúncio - o grupo associado ao número do anúncio
Grupo de busca	Grupo de busca - nome e número, quando uma chamada está na fila de um grupo de busca (não está alertando)

Botões

Os botões a seguir podem aparecer nesta tela:

Botão	Descrição
Detalhes da chamada	Exibe os detalhes da chamada para a chamada selecionada, tronco ou canal do tronco.
Retomar	Continua a atualização da tela em tempo real. Quando acionado, o rótulo e a função do botão mudam para Pausar .
Pausar	Interrompe a atualização da tela. O rótulo e a função do botão mudam para Retomar quando a tela é pausada.

A tabela continua...

Botão	Descrição
Imprimir...	Imprime todas as informações na tela atual (incluindo todas as informações que aparecem ao descer a página).
Rastrear	Inicia o rastreamento das linhas selecionadas. O System Status exibe um rastreamento para cada chamada associada ao tronco ou ramal selecionado. Consulte Rastrear na página 79.
Rastrear tudo	Inicia um rastreamento de todo o grupo ou ramal do tronco. O System Status exibe um rastreamento para todas as chamadas associadas ao tronco ou ramal. Consulte Rastrear na página 79.
Salvar como...	Salva todas as informações da tela como um arquivo de texto (TXT ou CSV). As telas de rastreamento podem ser salvas apenas como arquivos de texto CSV.

Links relacionados

[Troncos](#) na página 67

Status (tronco digital)

Caminho: Troncos > Linhas > Linha

Acesse este menu clicando em **Troncos** no painel de navegação. Como alternativa, clique em **Sistema** e, em seguida, **Unidade de controle** e clique duas vezes na linha.

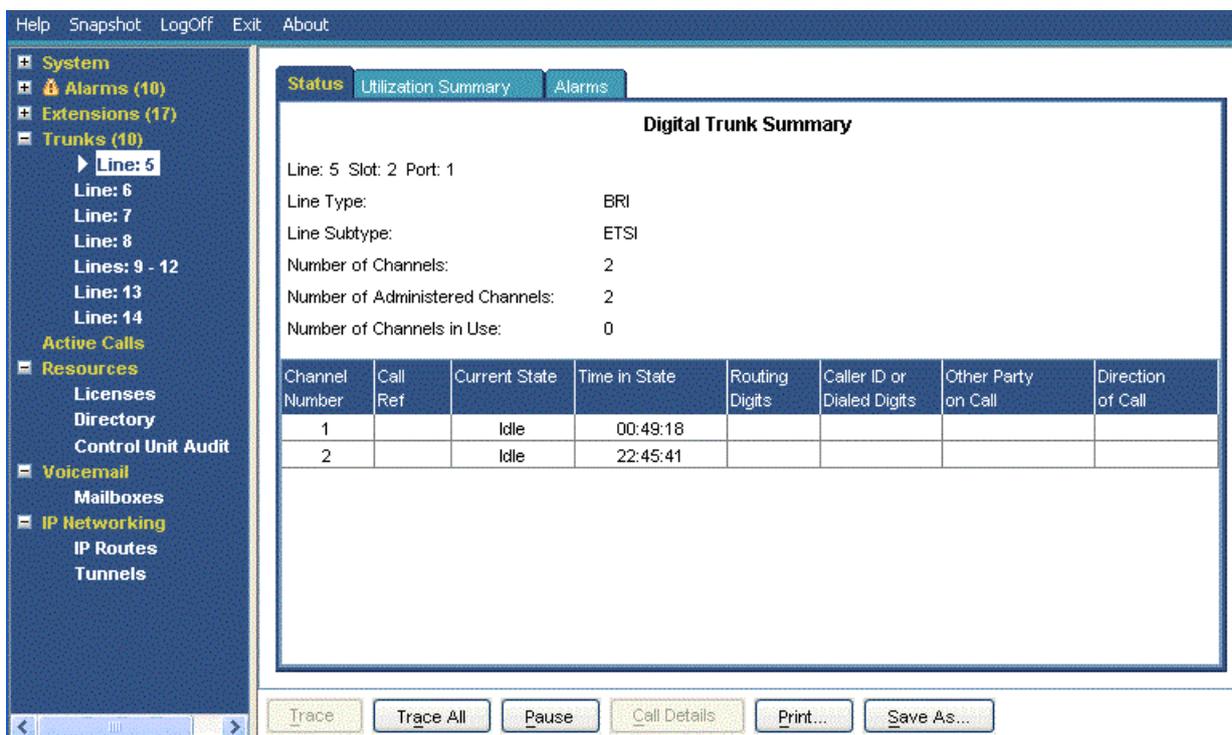


Figura 30: Status do tronco (tronco digital)

Informações exibidas

Nome	Descrição
Linha/Slot/Porta	O número da linha, do slot e da porta.
Tipo de linha	Consulte Protocolos de linha na página 79.
Tipo de linha secundário	Consulte Protocolos de linha na página 79.
Número de canais	O número de canais suportado pelo tronco.
Número de canais administrados	Número de canais configurados como em serviço.
Número de canais em uso	O número de canais atualmente em uso.
Tabela de canais	Consulte a tabela <i>Canais</i> abaixo.
Outra parte em chamada	Consulte a tabela <i>Outra parte em chamada</i> abaixo.
Direção da chamada	Exibe a chamada como Entrada ou Saída .

Tabela de canais

Esta tabela exibe os seguintes detalhes:

Elemento	Descrição
Número do canal	Clique na linha para ver detalhes da chamada.
Ref da chamada	Referência de chamada atribuída pelo sistema e associada à linha em uso. Quando houver um rastreamento em andamento, qualquer chamada no tronco exibirá (i) ao lado da Ref. de chamada. Se você selecionar Detalhes da chamada enquanto há um rastreamento em andamento, a tela permanecerá igual, e uma janela pop-up aparecerá contendo detalhes sobre a chamada selecionada. A janela pop-up mostra o estado da chamada no momento da seleção e não atualiza. Consulte Rastrear na página 79.
Estado atual	O estado da chamada associada a um botão. Consulte Estados da chamada (Tronco) na página 100.
Tempo no estado	Redefine para zero sempre que há uma alteração de estado.
Dígitos de roteamento	Os dígitos discados internos diretos que são enviados pela central telefônica.
ID do chamador ou Dígitos discados	As informações exibidas dependem da direção da chamada. <ul style="list-style-type: none"> • Chamadas de entrada - o nome e o número da ID do chamador. O System Status exibe Nenhum quando o sistema não recebe a ID do chamador. • Chamadas de saída - os dígitos que são enviados para a operadora telefônica.

Outra parte em chamada

Contém um destes:

Onde a chamada foi originada/atendida	Valor exibido
Usuário	Nome e número do usuário
Fluxo de chamada do correio de voz	Nome do ponto inicial
Caixa do correio de voz	Correio de voz - nome do usuário ou do grupo de busca da caixa postal
Serviço de dados	RAS - nome do serviço
Conferência	Nome da conferência
Tronco	Número de ID da linha/do grupo URI do canal
Estacionamento	Estacionamento - quando o outro terminal estacionou a chamada
Anúncio	Anúncio - o grupo associado ao número do anúncio
Grupo de busca	Grupo de busca - nome e número, quando uma chamada está na fila de um grupo de busca (não está alertando)

Botões

Os botões a seguir podem aparecer nesta tela:

Botão	Descrição
Detalhes da chamada	Exibe os detalhes da chamada para a chamada selecionada, tronco ou canal do tronco.
Retomar	Continua a atualização da tela em tempo real. Quando acionado, o rótulo e a função do botão mudam para Pausar .
Pausar	Interrompe a atualização da tela. O rótulo e a função do botão mudam para Retomar quando a tela é pausada.
Imprimir...	Imprime todas as informações na tela atual (incluindo todas as informações que aparecem ao descer a página).
Rastrear	Inicia o rastreamento das linhas selecionadas. O System Status exibe um rastreamento para cada chamada associada ao tronco ou ramal selecionado. Consulte Rastrear na página 79.
Rastrear tudo	Inicia um rastreamento de todo o grupo ou ramal do tronco. O System Status exibe um rastreamento para todas as chamadas associadas ao tronco ou ramal. Consulte Rastrear na página 79.
Salvar como...	Salva todas as informações da tela como um arquivo de texto (TXT ou CSV). As telas de rastreamento podem ser salvas apenas como arquivos de texto CSV.

Links relacionados

[Troncos](#) na página 67

Status (Tronco H.323)

Caminho: Troncos > Linhas > Linha

Acesse este menu clicando em **Troncos** no painel de navegação. Como alternativa, clique em **Sistema** e, em seguida, **Unidade de controle** e clique duas vezes na linha.

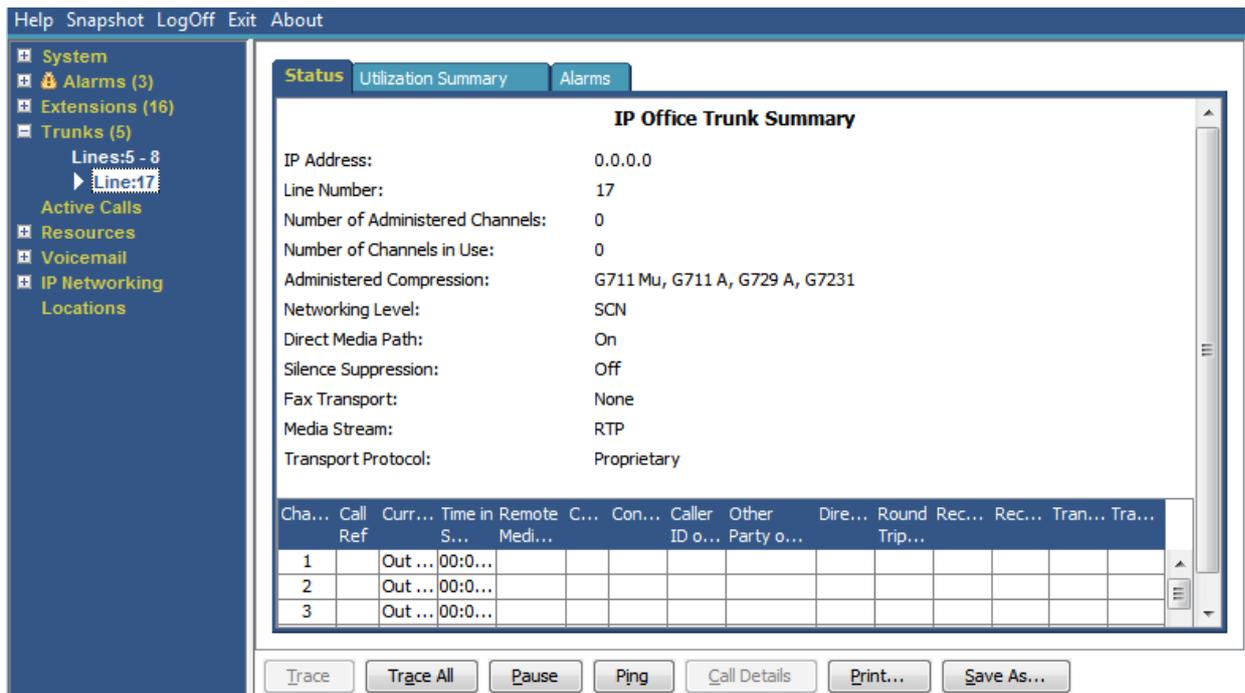


Figura 31: Status do tronco (tronco H.323)

Informações exibidas

Nome	Descrição
Endereço IP	O endereço IP do gateway do formulário VoIP.
Número da linha	Definido na configuração do sistema.
Número de canais administrados	Número de canais da guia Linha VoIP.
Total de canais em uso	Total de canais que possuem referências de chamada associadas.
Compressão administrada	O modo de compressão do formulário VoIP.
Rede de comunidade pequena	O menu exibe um dos seguintes: <ul style="list-style-type: none"> • Se não estiver configurado, o menu exibirá Desativado. • Se estiver configurado e a outra extremidade responder, o menu exibirá Ativo. • Se estiver configurado, mas a outro extremidade não responder, o menu exibirá Inativo.
Canal direto de mídia	Ativado ou Desativado .
Habilitar início rápido	Ativado ou Desativado .
Supressão de silêncio	Ativado ou Desativado .
Tabela de canais	Consulte a tabela <i>Tabela de canais</i> .

Tabela de canais

Esta tabela exibe os seguintes detalhes:

Elemento	Descrição
Número do canal	Clique na linha para ver detalhes da chamada.
Ref da chamada	Referência de chamada atribuída pelo sistema e associada à linha em uso. Quando houver um rastreamento em andamento, qualquer chamada no tronco exibirá (i) ao lado da Ref. de chamada. Se você selecionar Detalhes da chamada enquanto há um rastreamento em andamento, a tela permanecerá igual, e uma janela pop-up aparecerá contendo detalhes sobre a chamada selecionada. A janela pop-up mostra o estado da chamada no momento da seleção e não atualiza. Consulte Rastrear na página 79.
Estado atual	O estado da chamada associada a um botão. Consulte Estados da chamada (Tronco) na página 100.
Tempo no estado	Redefine para zero sempre que há uma alteração de estado.
Endereço IP RTP da conexão	Endereço IP do terminal remoto do Fluxo de mídia RTP.
CODEC	Disponibilizado via mensagem H.323 e pode alterar durante a chamada.
Tipo de conexão	DirectMedia, RTP Relay ou VCMs.
ID do chamador ou Dígitos discados	As informações exibidas dependem da direção da chamada. <ul style="list-style-type: none"> • Chamadas de entrada - o nome e o número da ID do chamador. O System Status exibe Nenhum quando o sistema não recebe a ID do chamador. • Chamadas de saída - os dígitos que são enviados para a operadora telefônica.
Outra parte em chamada	Consulte a tabela <i>Outro participante na chamada</i> .
Direção da chamada	Exibe a chamada como Entrada ou Saída .
Qualidade de serviço (QoS)	Pacotes de dados normais podem impedir ou atrasar os dados de voz de acessarem o link, causando qualidade de voz inaceitável. O System Status fornece as seguintes informações. O sistema calcula essas estatísticas conforme definidas no RFC 1889. <ul style="list-style-type: none"> • Atraso no tempo de resposta • Tremulação da recepção • Tremulação da transmissão • Perda de pacotes da recepção • Perda de pacotes da transmissão

Outra parte em chamada

Contém um destes:

Onde a chamada foi originada/atendida	Valor exibido
Usuário	Nome e número do usuário
Fluxo de chamada do correio de voz	Nome do ponto inicial

A tabela continua...

Onde a chamada foi originada/atendida	Valor exibido
Caixa do correio de voz	Correio de voz - nome do usuário ou do grupo de busca da caixa postal
Serviço de dados	RAS - nome do serviço
Conferência	Nome da conferência
Tronco	Número de ID da linha/do grupo URI do canal
Estacionamento	Estacionamento - quando o outro terminal estacionou a chamada
Anúncio	Anúncio - o grupo associado ao número do anúncio
Grupo de busca	Grupo de busca - nome e número, quando uma chamada está na fila de um grupo de busca (não está alertando)

Botões

Os botões a seguir podem aparecer nesta tela:

Botão	Descrição
Detalhes da chamada	Exibe os detalhes da chamada para a chamada selecionada, tronco ou canal do tronco.
Retomar	Continua a atualização da tela em tempo real. Quando acionado, o rótulo e a função do botão mudam para Pausar .
Pausar	Interrompe a atualização da tela. O rótulo e a função do botão mudam para Retomar quando a tela é pausada.
Imprimir...	Imprime todas as informações na tela atual (incluindo todas as informações que aparecem ao descer a página).
Rastrear	Inicia o rastreamento das linhas selecionadas. O System Status exibe um rastreamento para cada chamada associada ao tronco ou ramal selecionado. Consulte Rastrear na página 79.
Rastrear tudo	Inicia um rastreamento de todo o grupo ou ramal do tronco. O System Status exibe um rastreamento para todas as chamadas associadas ao tronco ou ramal. Consulte Rastrear na página 79.
Salvar como...	Salva todas as informações da tela como um arquivo de texto (TXT ou CSV). As telas de rastreamento podem ser salvas apenas como arquivos de texto CSV.

Links relacionados

[Troncos](#) na página 67

Status (Tronco SIP)

Caminho: Troncos > Linhas > Linha

O System Status exibe a contagem da licença de canal SIP configuradas e gratuitas no topo da tela do tronco SIP. Além disso, quando o registro do Tronco SIP for obrigatório, o status do registro principal e do secundário também será exibido na seção de resumo da tela Status do tronco para o tronco SIP.

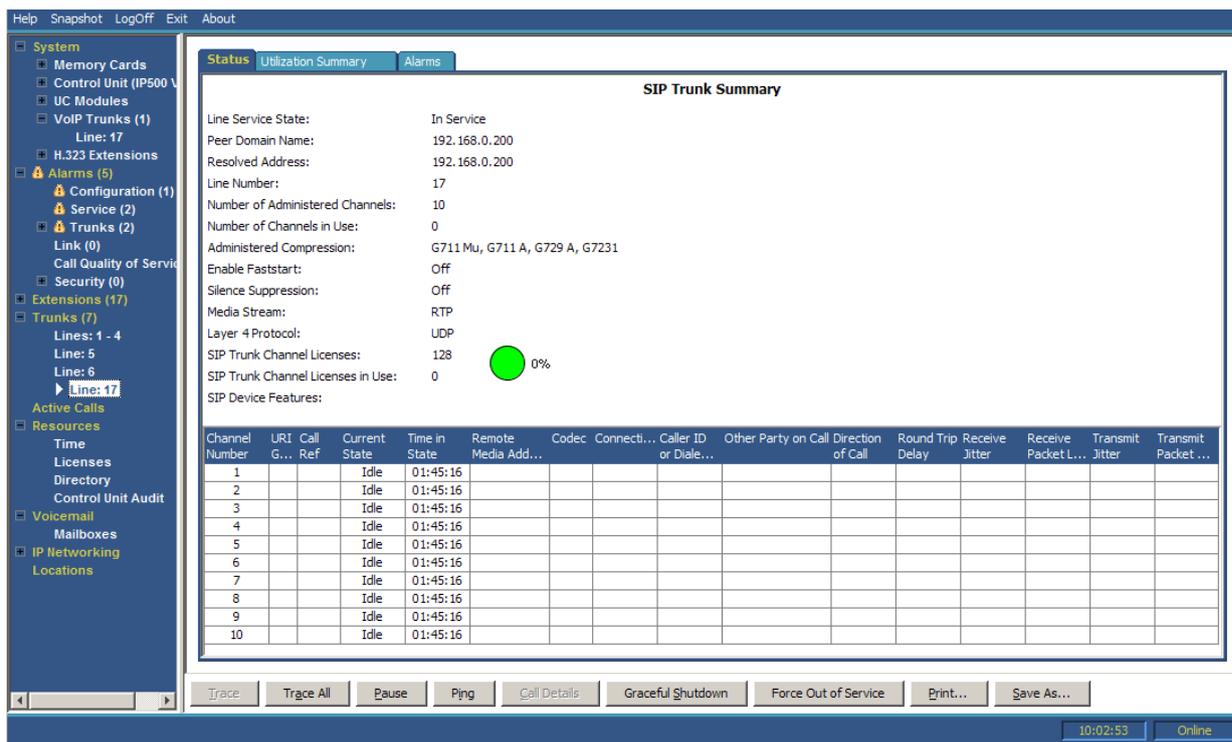


Figura 32: Status do tronco (tronco SIP)

Informações exibidas

Informação	Descrição
Nome de domínio do par	O nome do serviço do formulário de linha.
Endereço do gateway	Endereço IP do gateway do formulário VoIP.
Número da linha	Definido na configuração do sistema.
Número de canais administrados	Número de canais da guia Linha VoIP.
Total de canais em uso	Total de canais que possuem referências de chamada associadas.
Compressão administrada	O modo de compressão do formulário VoIP.
Supressão de silêncio	Ativado ou Desativado .
Tabela de canais	Consulte a tabela <i>Tabela de canais</i> .

Tabela de canais

Esta tabela exhibe os seguintes detalhes:

Elemento	Descrição
Número do canal	Clique na linha para ver detalhes da chamada.
Grupo URI	O grupo URI pelo qual o sistema roteou a chamada para dentro ou para fora do tronco. Se não houver Ref. chamada , o Grupo de URI estará em branco.

A tabela continua...

Elemento	Descrição
Ref da chamada	Referência de chamada atribuída pelo sistema e associada à linha em uso. Quando houver um rastreamento em andamento, qualquer chamada no tronco exibirá (i) ao lado da Ref. de chamada. Se você selecionar Detalhes da chamada enquanto há um rastreamento em andamento, a tela permanecerá igual, e uma janela pop-up aparecerá contendo detalhes sobre a chamada selecionada. A janela pop-up mostra o estado da chamada no momento da seleção e não atualiza. Consulte Rastrear na página 79.
Estado atual	O estado da chamada associada a um botão. Consulte Estados da chamada (Tronco) na página 100.
Tempo no estado	Redefine para zero sempre que há uma alteração de estado.
Endereço IP da conexão	DirectMedia (somente H.323), RTP Relay ou VCMS .
CODEC	Disponibilizado via mensagem H.323 e pode alterar durante a chamada.
Tipo de conexão	RTP Relay ou VCMS .
ID do chamador ou Dígitos discados	As informações exibidas dependem da direção da chamada. <ul style="list-style-type: none"> • Chamadas de entrada - o nome e o número da ID do chamador. O System Status exibe Nenhum quando o sistema não recebe a ID do chamador. • Chamadas de saída - os dígitos que são enviados para a operadora telefônica.
Outra parte em chamada	Consulte a tabela <i>Outro participante na chamada</i> .
Direção da chamada	Exibe a chamada como Entrada ou Saída .
Qualidade de serviço (QoS)	Pacotes de dados normais podem impedir ou atrasar os dados de voz de acessarem o link, causando qualidade de voz inaceitável. O System Status fornece as seguintes informações. O sistema calcula essas estatísticas conforme definidas no RFC 1889. <ul style="list-style-type: none"> • Atraso no tempo de resposta • Tremulação da recepção • Tremulação da transmissão • Perda de pacotes da recepção • Perda de pacotes da transmissão

Outra parte em chamada

Contém um destes:

Onde a chamada foi originada/atendida	Valor exibido
Usuário	Nome e número do usuário
Fluxo de chamada do correio de voz	Nome do ponto inicial
Caixa do correio de voz	Correio de voz - nome do usuário ou do grupo de busca da caixa postal

A tabela continua...

Onde a chamada foi originada/atendida	Valor exibido
Serviço de dados	RAS - nome do serviço
Conferência	Nome da conferência
Tronco	Número de ID da linha/do grupo URI do canal
Estacionamento	Estacionamento - quando o outro terminal estacionou a chamada
Anúncio	Anúncio - o grupo associado ao número do anúncio
Grupo de busca	Grupo de busca - nome e número, quando uma chamada está na fila de um grupo de busca (não está alertando)

Botões

Os botões a seguir podem aparecer nesta tela:

Botão	Descrição
Detalhes da chamada	Exibe os detalhes da chamada para a chamada selecionada, tronco ou canal do tronco.
Retomar	Continua a atualização da tela em tempo real. Quando acionado, o rótulo e a função do botão mudam para Pausar .
Pausar	Interrompe a atualização da tela. O rótulo e a função do botão mudam para Retomar quando a tela é pausada.
Imprimir...	Imprime todas as informações na tela atual (incluindo todas as informações que aparecem ao descer a página).
Rastrear	Inicia o rastreamento das linhas selecionadas. O System Status exibe um rastreamento para cada chamada associada ao tronco ou ramal selecionado. Consulte Rastrear na página 79.
Rastrear tudo	Inicia um rastreamento de todo o grupo ou ramal do tronco. O System Status exibe um rastreamento para todas as chamadas associadas ao tronco ou ramal. Consulte Rastrear na página 79.
Salvar como...	Salva todas as informações da tela como um arquivo de texto (TXT ou CSV). As telas de rastreamento podem ser salvas apenas como arquivos de texto CSV.
Ping	Executa uma ação de Ping a partir da interface selecionada (sistema, linha ou ramal) e exibe os resultados. Consulte Ping na página 114.
Deslig. Suave	Faz com que o tronco SIP selecionado bloqueie qualquer chamada adicional e entre no estado Fora de serviço (OOS) quando todas as chamadas atuais no tronco tiverem sido finalizadas.
Cancelar desligamento	Cancela o desligamento suave do tronco SIP selecionado caso ele não tenha sido concluído. Se o tronco teve concluído o desligamento suave, selecione Forçar serviço.
Forçar serviço	Faz com que o tronco SIP selecionado saia do estado 'Fora de serviço' (OOS).
Forçar sair do serv.	Faz com que o tronco SIP selecionado entre no estado 'Fora de serviço' (OOS). Isso desconecta imediatamente todas as chamadas atuais no tronco.

Links relacionados

[Troncos](#) na página 67

Protocolos de linha

A tabela a seguir exibe os protocolos para linhas digitais e analógicas:

Tipo de linha	Tipo de sub-linha	Protocolos de canal
E1, T1, E1-R2	QSigA, QSigB, ETSI, ETSI CHI	Igual ao subtipo de linha
E1-R2	México, Brasil, Argentina, China, Coreia, Índia, Filipinas, Nenhum	R2 DID, R2 Loop Start, R2 DOD, R2 DIOD, TIE Immediate Start, TIE Automatic, TIE Delay, TIE Wink, WAN, fora de serviço
T1, J1	N/A	Loop Start, Ground Start, E & M Tie, E & M DID, E & M Switched 56, DID, Clear Channel 64
J1	N/A	N/A
PRI	AT&T	Chamada a chamada, rede definida por software, Megacom WATS, Megacom 800, Wats, Accunet, linha privada, AT&T Multiquest, ETN, 1800, ILDS
PRI	Sprint	Sem serviço, nenhum
PRI	WorldCom	Sem serviço, nenhum
PRI	Companhia telefônica local	Sem serviço, nenhum
PRI	ETSI, AusT013	ETSI, AusT013
BRI	ETSI/NTT, S-Bus	N/A
Iniciar terra	N/A	N/A
Início do loop	Com ID do chamador, sem ID do chamador	N/A

Links relacionados

[Troncos](#) na página 67

Rastrear

Caminho: Troncos > Linhas > Linha > Rastrear

Quando houver um rastreamento em andamento, todas as chamadas no tronco mostram **(i)** ao lado de sua **Ref. de chamada**. Se você selecionar **Detalhes da chamada** enquanto houver um rastreamento em andamento, a tela permanecerá igual, e uma janela pop-up aparecerá contendo detalhes sobre a chamada selecionada. A janela pop-up mostra o estado da chamada no momento da seleção e não atualiza.

Botões

Os botões a seguir podem aparecer nesta tela:

Botão	Descrição
Detalhes da chamada	Exibe os detalhes da chamada para a chamada selecionada, tronco ou canal do tronco.

A tabela continua...

Botão	Descrição
Retomar	Continua a atualização da tela em tempo real. Quando acionado, o rótulo e a função do botão mudam para Pausar .
Pausar	Interrompe a atualização da tela. O rótulo e a função do botão mudam para Retomar quando a tela é pausada.
Imprimir...	Imprime todas as informações na tela atual (incluindo todas as informações que aparecem ao descer a página).
Rastrear	Inicia o rastreamento das linhas selecionadas. O System Status exibe um rastreamento para cada chamada associada ao tronco ou ramal selecionado. Consulte Rastrear na página 79.
Rastrear tudo	Inicia um rastreamento de todo o grupo ou ramal do tronco. O System Status exibe um rastreamento para todas as chamadas associadas ao tronco ou ramal. Consulte Rastrear na página 79.
Salvar como...	Salva todas as informações da tela como um arquivo de texto (TXT ou CSV). As telas de rastreamento podem ser salvas apenas como arquivos de texto CSV.
Ping	Executa uma ação de Ping a partir da interface selecionada (sistema, linha ou ramal) e exibe os resultados. Consulte Ping na página 114.

Links relacionados

[Troncos](#) na página 67

Resumo da utilização

Caminho: Troncos > Linhas > Linha > Resumo da utilização

O menu fornece um histórico de uso para cada tronco. As contagens são reiniciadas quando você clica no botão **Redefinir** ou quando o sistema é reinicializado.

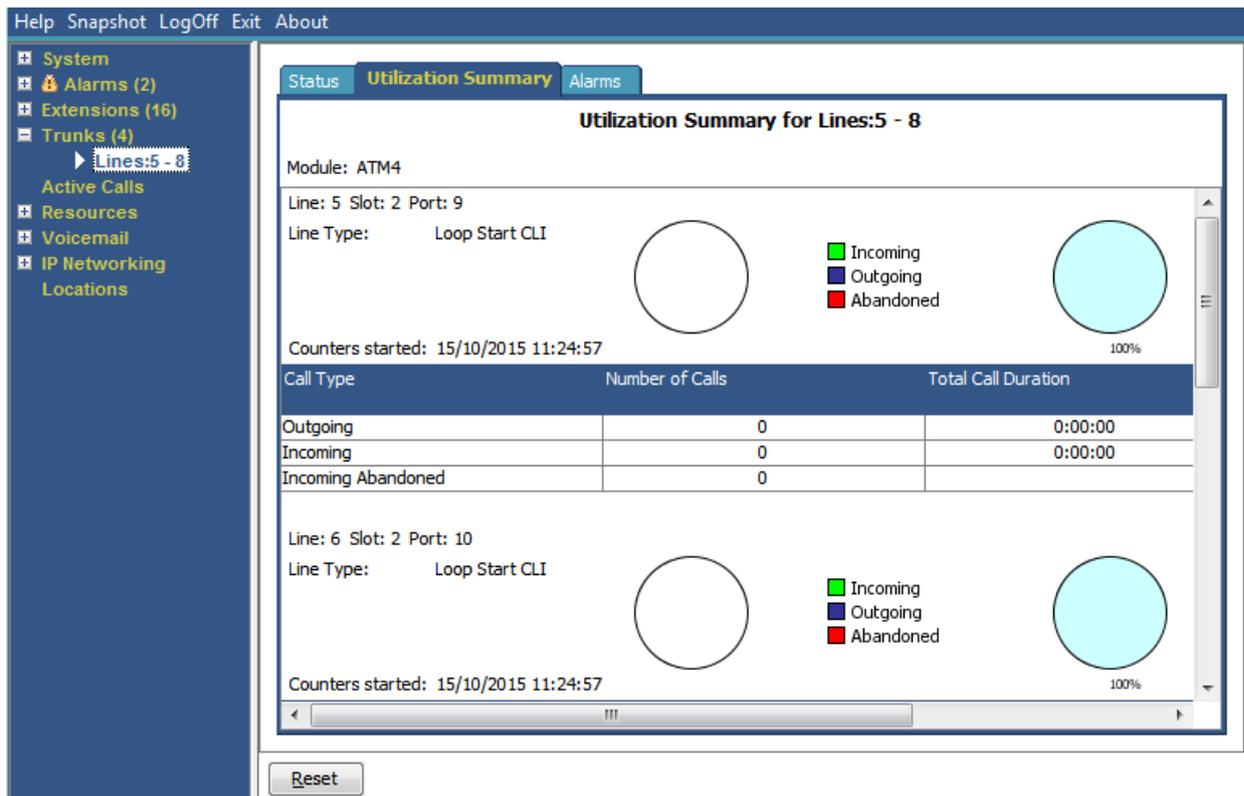


Figura 33: Menu Utilização de tronco

Nome	Descrição
Módulo	Tipo de módulo do tronco.
Linha	Identificação da linha.
Tipo de linha	Consulte Protocolos de linha na página 79.
Tipo de sub-linha	Consulte Protocolos de linha na página 79.
Contadores inicializados	Data e hora em que a contagem começou.
Tabela de chamadas	<p>Tipo de chamada</p> <ul style="list-style-type: none"> • Saída - a contagem de todas as chamadas de saída. • Entrada - a contagem de todas as chamadas de entrada, exclui chamadas de entrada abandonadas. • Entrada abandonada - chamadas que o chamador desconectou antes que o sistema ou um usuário atendesse a chamada. As chamadas abandonadas aparecem com Duração total da chamada em branco.
Número de chamadas	Número total de chamadas por tipo de chamada.
Duração total da chamada	Formato de horas, minutos e segundos. Para chamadas efetuadas, medida do início da chamada. Para chamadas recebidas, medida a partir do momento em que a chamada é atendida.
Tempo total do toque	Formato de horas, minutos e segundos.

Botões

Os botões a seguir podem aparecer nesta tela:

Botão	Descrição
Redefinir	Redefine para 0 todos os contadores de utilização (número de chamadas e duração total) do tronco exibido.

Links relacionados

[Troncos](#) na página 67

Alarmes

A tela Alarme de tronco contém uma entrada para cada tronco. Sempre há uma entrada no painel de navegação para cada tronco independentemente de haver alarmes.

A tela exibe duas guias para troncos digitais:

- **Alarmes** - os alarmes atuais aparecem em vermelho na guia Alarme.
- **Histórico de desempenho em 24 horas** - essa guia fornece uma exibição de 24 horas dos erros que ocorrem na linha. Se não ocorreu nenhum erro nas últimas 24 horas, a tabela exibirá zero ou valores brancos.

Links relacionados

[Troncos](#) na página 67

[Alarmes](#) na página 82

[Histórico do desempenho em 24 horas](#) na página 55

Alarmes

Caminho: Troncos > Linhas > Linha > Alarmes

Informações exibidas	Descrição
Última data do erro	A última vez em que o erro disparou um determinado alarme.
Ocorrências	Quantas vezes o alarme ocorreu desde que o sistema foi reiniciado ou limpo pela última vez.

Descrição do erro

A tabela abaixo detalha uma descrição do erro que acionou o alarme

Erro	Descrição
Dígitos DID insuficientes	Um usuário pode administrar rotas baseadas nos dígitos DID usando o formulário de roteamento do MSN. Neste formulário, o usuário administra o número de dígitos esperados (o campo Dígitos apresentados). Se uma chamada for recebida e o número de dígitos recebidos não corresponder no campo Dígitos apresentados, a seguinte mensagem será exibida: <ul style="list-style-type: none"> • Houve uma incompatibilidade no número de dígitos da DDI • Número de dígitos esperado: XX • Dígitos recebidos: YYYYYY
Chamada de entrada no tronco de saída	Em linhas analógicas e T1/PRI, a direção de cada canal deve ser administrada para ser de entrada, saída ou ambas. Se o canal for de saída e uma chamada de entrada chegar ao canal, a seguinte mensagem será exibida: <ul style="list-style-type: none"> • Uma chamada recebida, que chega no canal configurado para Chamadas efetuadas apenas. • Número do canal: XX (para linhas digitais) • Número da porta: XX (para linhas analógicas)
Tronco fora de serviço	Se o tronco não for administrado por estar fora de serviço mas for desativado, a seguinte mensagem será exibida: Tronco fora de serviço.
Alarme vermelho ativo no tronco	Quando um tronco T1/PRI reporta um alarme vermelho, o System Status exibe Alarme vermelho . Um alarme vermelho indica sincronização perdida.
Alarme azul ativo no tronco	Quando um tronco T1/PRI reporta um alarme azul, o System Status exibe Alarme azul . Um alarme azul indica que ocorreu falha de sinal.
Alarme amarelo ativo no tronco	Quando um tronco T1/PRI reporta um alarme amarelo, o System Status exibe Alarme amarelo . Um alarme amarelo indica um problema de transmissão.
Perda de sinal no tronco	Este alarme indica perda de sinal do tronco.
ID do autor da chamada não recebida	Para troncos de início de loop analógico definidos como ICLID, este alarme indica que o sistema não recebeu CLI.
Falha de ocupação	Este alarme indica que o sistema não detectou a corrente de loop ao tentar segurar o tronco.
Falha de resposta	O sistema gera este alarme quando envia uma Sincronização TCP para o lado remoto de um tronco H.323 e não recebe uma confirmação, e também quando envia um CONVITE por meio de um tronco SIP que expira sem resposta. <ul style="list-style-type: none"> • Nenhuma resposta para a solicitação de chamada do tronco IP. • Número da linha do tronco IP: xxx • Endereço IP da extremidade remota: yyy.yyy.yyy.yyy

Botões

Os botões a seguir podem aparecer nesta tela:

Botões	Descrição

A tabela continua...

Botões	Descrição
Cancelar histórico do alarme	Apaga os alarmes históricos exibidos.
Apagar tudo	Apaga todos os alarmes históricos listados que não estão mais ativos. Observe que qualquer alarme que ainda esteja ativo (vermelho) permanece nesse estado, mas com a contagem de ocorrências reiniciada para 1.
Imprimir...	Imprime todas as informações na tela atual (incluindo todas as informações que aparecem ao descer a página).
Salvar como...	Salva todas as informações da tela como um arquivo de texto (TXT ou CSV). As telas de rastreamento podem ser salvas apenas como arquivos de texto CSV.

Links relacionados

[Alarmes](#) na página 82

Histórico do desempenho em 24 horas

Caminho: Troncos > Linhas > Linha > Histórico do desempenho em 24 horas

A primeira linha na tabela exibe o intervalo de 15 minutos atual. As outras linhas exibem as últimas 24 horas em intervalos de 15 minutos. Menos linhas aparecerão se o sistema estiver em execução por menos de 24 horas.

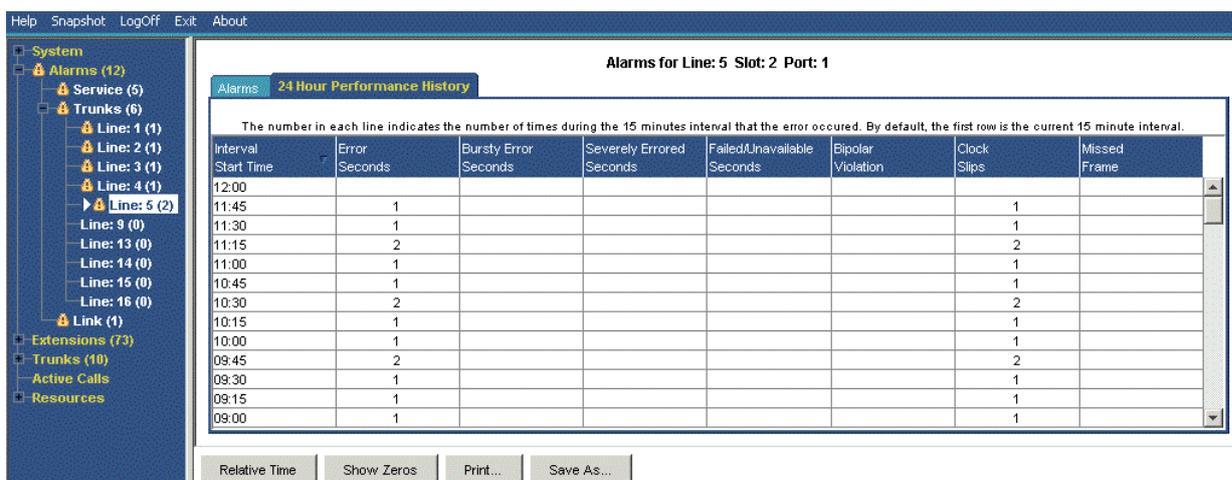


Figura 34: Histórico do desempenho em 24 horas

Botões

Os botões a seguir podem aparecer nesta tela:

Botão	Descrição
Tempo absoluto	Aplica-se ao Histórico do desempenho em 24 horas. Cada linha mostra o tempo real em formato de relógio 24 horas no qual o período de 15 minutos relatado iniciou.

A tabela continua...

Botão	Descrição
Tempo relativo	Aplica-se ao Histórico do desempenho em 24 horas. Quando selecionada, para cada linha, o valor de tempo indica quanto a linha consegue percorrer em um intervalo de 15 minutos. Por exemplo, 3 minutos aparece como 00:03.
Exibir brancos	Aplica-se ao Histórico do desempenho em 24 horas. Mostra todos os valores de erro 0 como brancos.
Exibir zeros	Aplica-se ao Histórico do desempenho em 24 horas. Mostra todos os valores de erro 0 como zeros.
Imprimir...	Imprime todas as informações na tela atual (incluindo todas as informações que aparecem ao descer a página).
Salvar como...	Salva todas as informações da tela como um arquivo de texto (TXT ou CSV). As telas de rastreamento podem ser salvas apenas como arquivos de texto CSV.

Links relacionados

[Resumo de alarmes de tronco](#) na página 52

[Alarmes](#) na página 82

Testes de linha

Caminho: Troncos > Linhas > Linha > Testes de linha

Use esta tela para realizar o teste de loopback em um tronco digital.

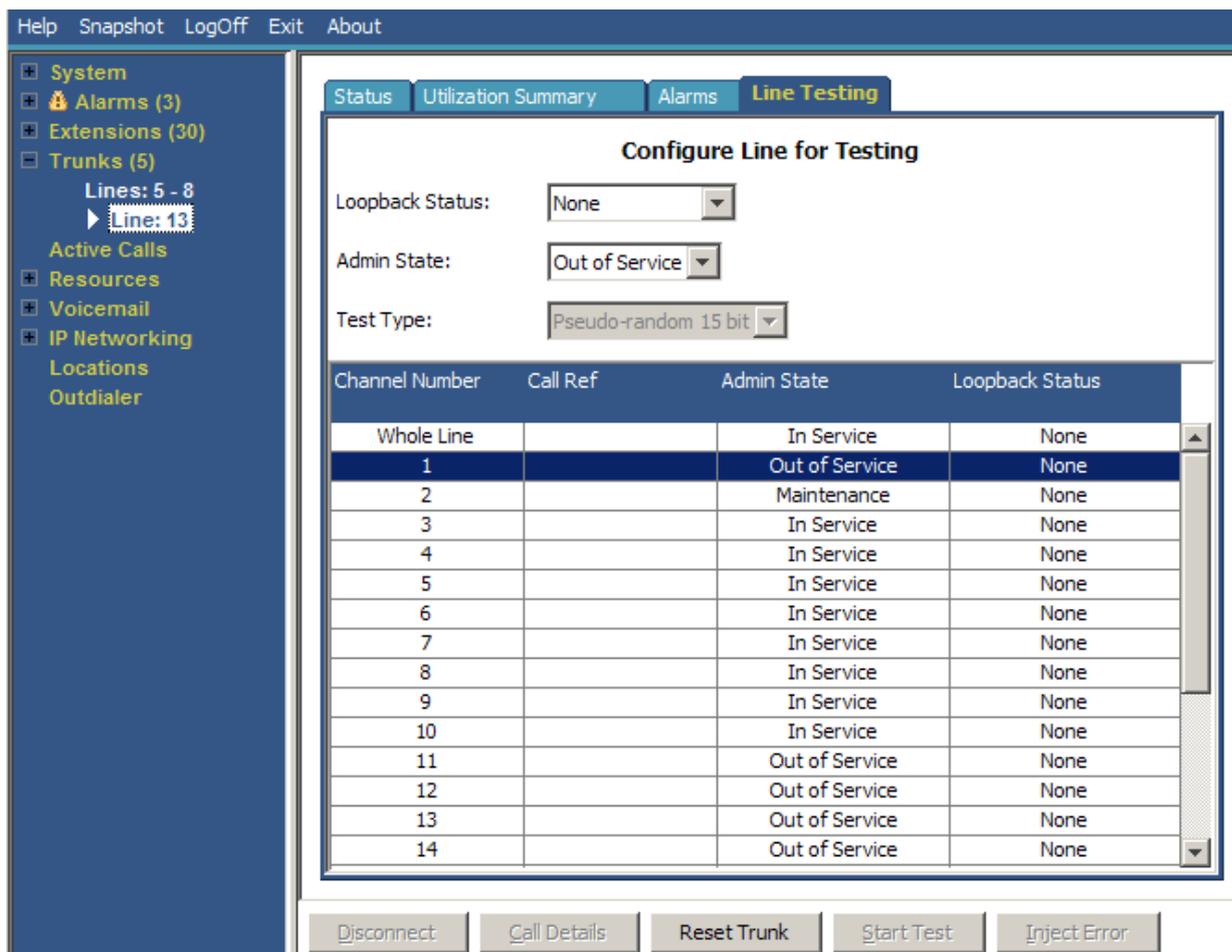


Figura 35: Menu Teste de linha

Informações exibidas	Descrição
Status de Loopback	Use este menu suspenso para mostrar e definir o tipo de loopback aplicado aos canais selecionados no momento. As opções são Nenhum, Carga do pacote, Linha e Linha (Antitremulação).
Estado de Admin	<p>Você pode usar esse menu suspenso para mostrar e definir o Estado de admin dos canais selecionados no momento.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alterações feitas usando o System Status aplicam-se apenas ao canal durante a execução do System Status. Elas não substituem as configurações do sistema. • Para fazer o teste de loopback, selecione Linha completa e defina o Estado de admin como Fora de serviço. As alterações se aplicam a todos os canais. • A seleção de Linha completa e a definição do Estado de admin de volta para Em serviço retorna o status de cada canal para as configurações originais.
Tipo de teste	Use este menu suspenso para selecionar o tipo de teste de loopback usado. As opções são Pseudoaleatório de 15 bits ou Pseudoaleatório de 20 bits .

A tabela lista os canais individuais fornecidos pelo tronco. Selecionar determinado canal permite a você alterar as configurações dele e fazer o teste de loopback. Linha inteira permite realizar a mesma ação em todos os canais ao mesmo tempo.

Informação	Descrição
Número do canal	O número individual do canal.
Ref da chamada	A referência da chamada atual do canal.
Estado de Admin	O status de admin do canal individual. Consulte acima.
Status de Loopback	O status de loopback do canal individual. Consulte acima.

Botões

Os botões a seguir podem aparecer nesta tela:

Botão	Descrição
Detalhes da chamada	Exibe os detalhes da chamada para a chamada selecionada, tronco ou canal do tronco.
Desconectado	Apaga a chamada atual. A tecla não pode ser usada para interromper o alerta de chamadas em linhas Loop Start, T1 Loop Start e T1 Ground Start.
Injetar Erro	Insere um erro no tronco digital durante o teste de loopback.
Restaurar tronco	Reinicia o tronco digital selecionado.
Iniciar teste	Inicia o teste de loopback no tronco. É possível apenas iniciar o teste quando Linha inteira está definido como Fora de serviço. Ao iniciar o teste, os resultados aparecem abaixo da lista de canais. Durante o teste, a identificação da tecla e a função mudam para Parar teste.
Interromper teste	Interromper o teste de loopback no tronco selecionado. A identificação da tecla e a função mudam para Iniciar teste.

Links relacionados

[Troncos](#) na página 67

Capítulo 7: Chamadas ativas

A tela Chamadas ativas fornece um resumo de todas as chamadas no sistema. No painel de navegação, clique em Chamadas ativas:

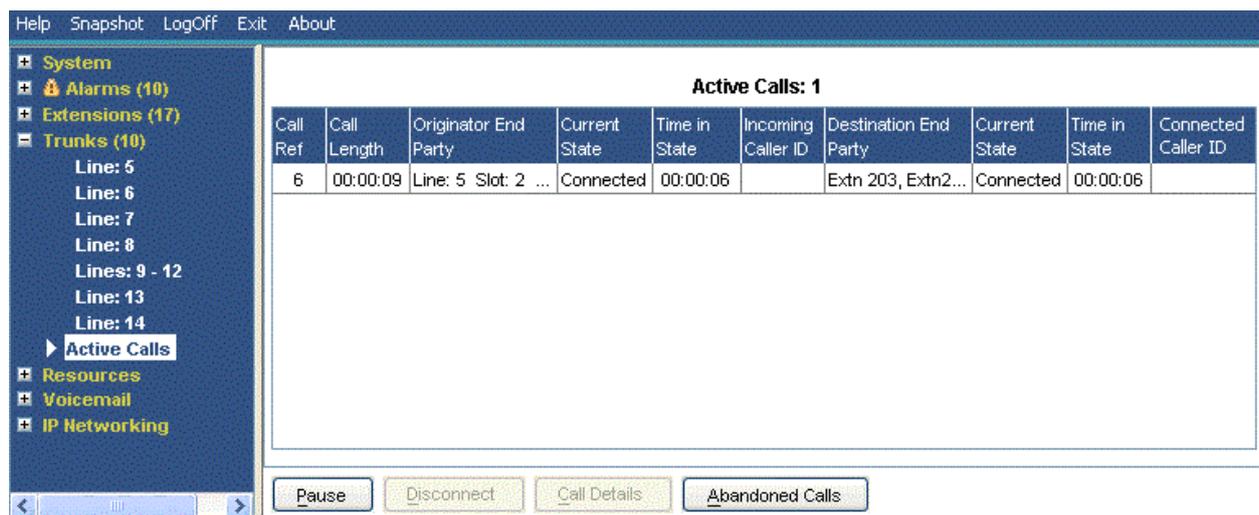


Figura 36: O menu Chamadas ativas

Informações exibidas	Descrição
Ref da chamada	Referência de chamada para troncos de entrada, atribuídos pelo sistema e associados à linha em uso.
Duração da chamada	Duração total da chamada.
Terminal originador	<p>informações do tronco ou 'Atualmente em'. Consulte Detalhes da chamada na página 92.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estado atual – o estado atual do originador. Consulte Estados da chamada (Ramal) na página 98. • Tempo de permanência no estado – o tempo do originador no estado. Re-defina para zero sempre que houver uma alteração de estado. • ID do chamador de entrada – o nome e o número do chamador.

A tabela continua...

Informações exibidas	Descrição
Terminal de destino	<p>informações do tronco ou 'Atualmente em'. Consulte Detalhes da chamada na página 92.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estado atual – o estado atual do destino. Consulte Estados da chamada (Ramal) na página 98. • Tempo de permanência no estado – o tempo de permanência do destino no estado. Redefina para zero sempre que houver uma alteração de estado. • ID do chamador conectado – apenas para troncos de saída. O nome e o número do chamador conectado.

Botões

Os botões a seguir podem aparecer nesta tela:

Botão	Descrição
Detalhes da chamada	Exibe os detalhes da chamada para a chamada selecionada, tronco ou canal do tronco.
Retomar	Continua a atualização da tela em tempo real. Quando acionado, o rótulo e a função do botão mudam para Pausar .
Pausar	Interrompe a atualização da tela. O rótulo e a função do botão mudam para Retomar quando a tela é pausada.
Detalhes da chamada	Exibe os detalhes da chamada para a chamada selecionada, tronco ou canal do tronco.
Chamadas abandonadas	A tela Chamadas ativas é dividida para exibir uma lista de chamadas recebidas em um tronco do qual o chamador se desconectou antes de a chamada ser atendida.

Links relacionados

- [Chamadas abandonadas](#) na página 89
- [Chamadas ativas reduzidas](#) na página 91
- [Detalhes da chamada](#) na página 92
- [Detalhes da conferência](#) na página 94
- [Informações de chamada](#) na página 95

Chamadas abandonadas

Clicar no botão Chamadas abandonadas enquanto se está visualizando a tela Chamadas ativas gera uma divisão na tela para incluir uma lista de chamadas abandonadas abaixo da lista de chamadas ativas. A tabela de chamadas abandonadas lista as chamadas recebidas quando o chamador desconecta antes de obter resposta.

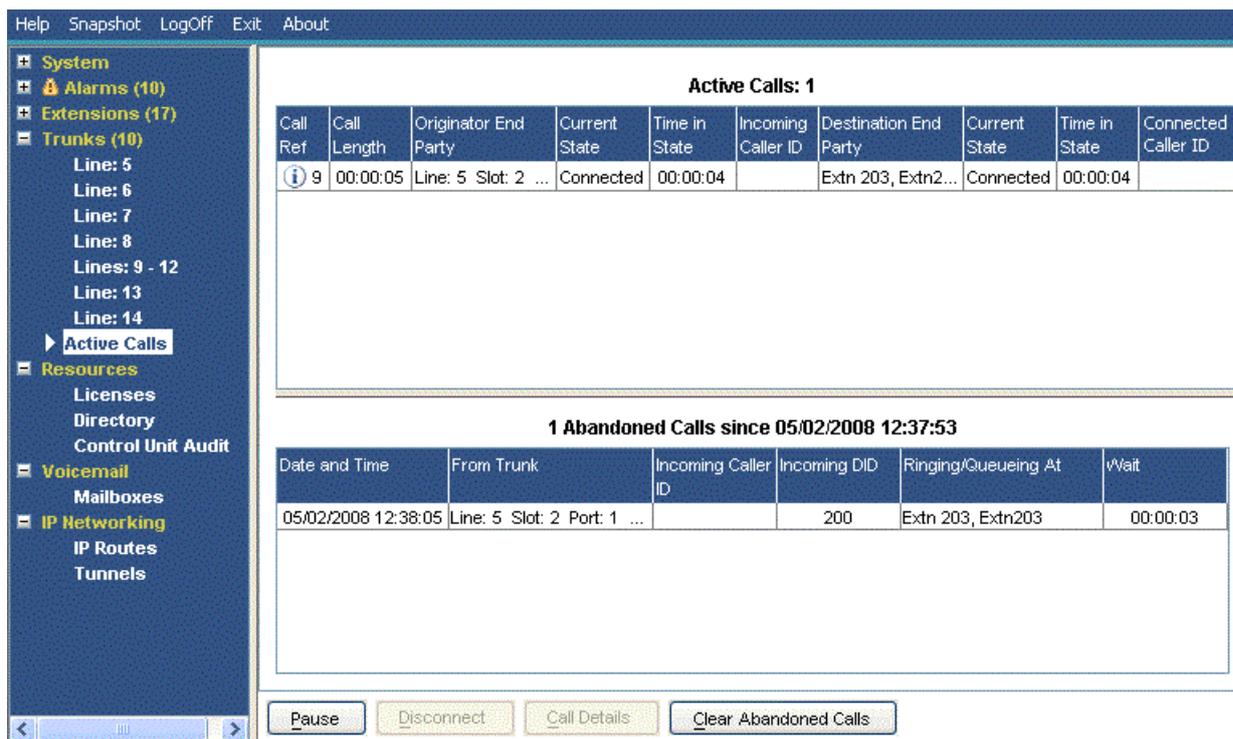


Figura 37: Exibição de chamadas abandonadas

Informações exibidas

As informações a seguir aparecem para chamadas abandonadas que ocorrem depois de clicar no botão **Chamadas abandonadas**.

Campo	Descrição
Data e hora	Data e hora do início da chamada.
Do tronco	Informações da linha/canal sobre o chamador.
ID do chamador de entrada	O nome e/ou o número mostrado na lista Chamadas ativas.
DDI de entrada	O número exibido na tela Detalhes da chamada. Consulte Detalhes da chamada na página 92.
Toque/Fila em	As partes que disparam o alerta (se houver) na chamada no tempo de desconexão. Caso contrário (se a chamada estava em uma fila), o nome do grupo.
Aguardar	A duração da chamada até ocorrer a desconexão.

Botões

Os botões a seguir podem aparecer nesta tela:

Botão	Descrição
Detalhes da chamada	Exibe os detalhes da chamada para a chamada selecionada, tronco ou canal do tronco.
Retomar	Continua a atualização da tela em tempo real. Quando acionado, o rótulo e a função do botão mudam para Pausar .

A tabela continua...

Botão	Descrição
Pausar	Interrompe a atualização da tela. O rótulo e a função do botão mudam para Retomar quando a tela é pausada.
Limpar chamadas abandonadas	Apaga a lista de todas as chamadas abandonadas. Atualiza data e hora e permite registrar outras chamadas abandonadas.
Desconectado	Apaga a chamada atual. A tecla não pode ser usada para interromper o alerta de chamadas em linhas Loop Start, T1 Loop Start e T1 Ground Start.

Links relacionados

[Chamadas ativas](#) na página 88

Chamadas ativas reduzidas

Se você estiver exibindo informações de Chamadas ativas para um sistema muito carregado, (usando um link de comunicação com largura de banda insuficiente ou executando o System Status com poder insuficiente de CPU), o System Status reduzirá automaticamente a quantidade de informações exibidas para acomodar o alto índice de chamadas.

Quando o índice de inicialização/configuração de chamadas for reduzido, clique no botão Detalhes completos para continuar a exibição total. Se você desejar exibir as chamadas ativas durante a alta carga, use o instantâneo para obter uma exibição do sistema.

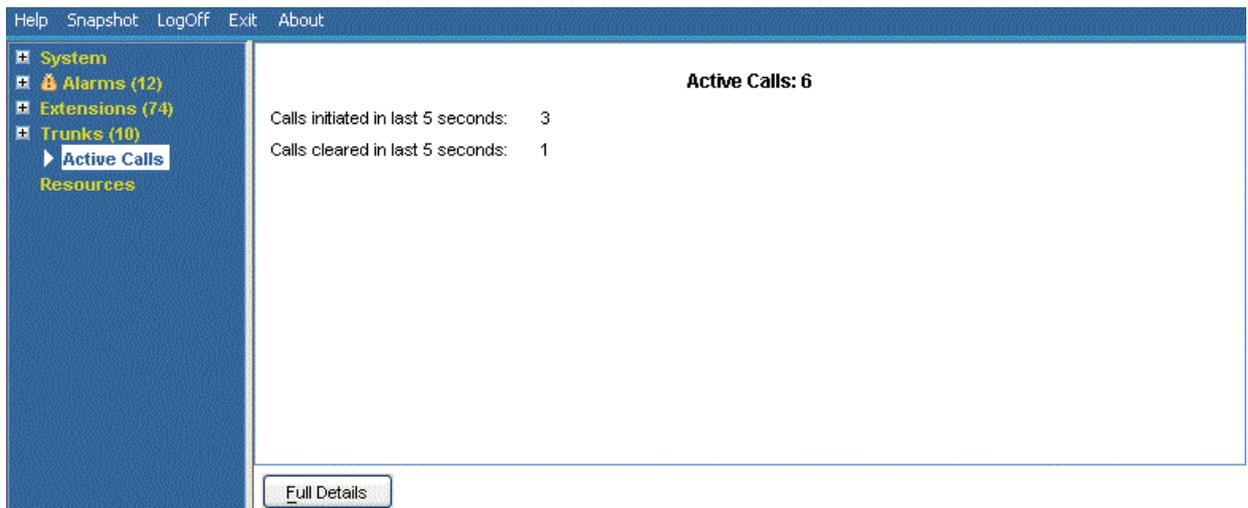


Figura 38: Exibição reduzida de chamadas

Botões

Os botões a seguir podem aparecer nesta tela:

Botão	Descrição
Detalhes completos	Continua a exibição total das Chamadas ativas do estado Chamadas ativas reduzidas.

Links relacionados

[Chamadas ativas](#) na página 88

Detalhes da chamada

Você pode acessar a tela Detalhes da chamada pelo método a seguir:

- Selecione uma chamada atual na tela **Chamadas ativas**.
- Clique em **Ramais** e clique no ramal relevante.
- Clique em **Sistema** e então em **Unidade de controle**, e clique duas vezes em uma linha.

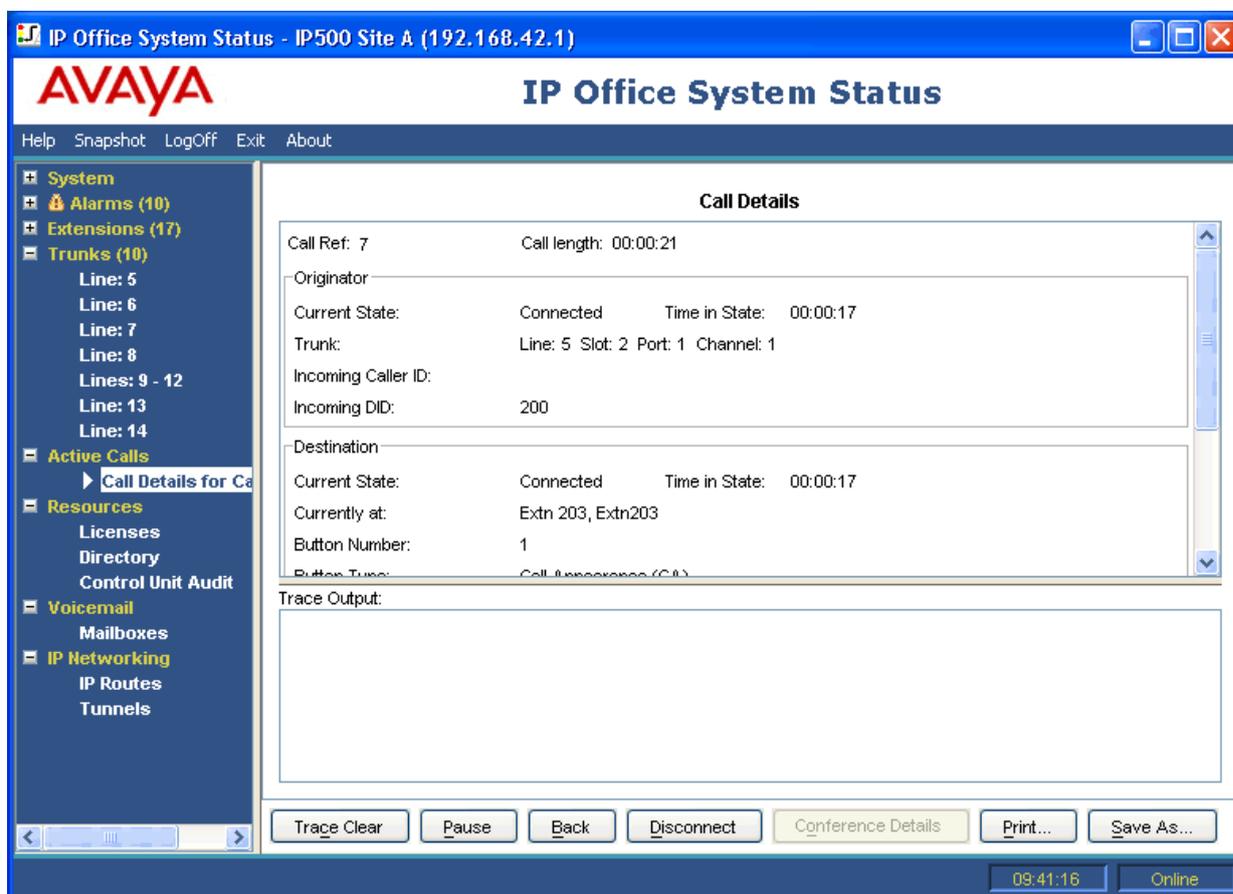


Figura 39: Menu Detalhes de chamada

Informações exibidas

Informação	Descrição
Ref da chamada	Referência de chamada atribuída pelo sistema e associada à linha em uso.

A tabela continua...

Informação	Descrição
Duração da chamada	Duração total da chamada. Para mais detalhes, consulte as seguintes seções: <ul style="list-style-type: none"> • Informações do originador na página 95 • Informações de destino na página 96 • Informações de destino/roteamento da chamada na página 98 • Detalhes da conferência na página 94 • Estados da chamada (Ramal) na página 98 • Estados da chamada (Tronco) na página 100 • Chamada de volta e chamadas de retorno na página 101
Resultado de rastreamento	A seção inferior da tela contém informações de rastreamento e uma barra de rolagem, permitindo a exibição do rastreamento. O rastreamento permite que você exiba detalhes de chamadas específicas e é útil para resolver problemas. Para mais informações, consulte Rastrear na página 79.

Observações

- Os nomes mostrados para destinos de correio de voz são aqueles fornecidos pelo sistema ao correio de voz durante a conexão. As informações não são atualizadas conforme as alterações subsequentes, como, por exemplo, efetuar login em outra caixa de correio.
- Uma chamada que está alertando/em fila e ouvindo a um anúncio indicará informações sobre ambas.

Botões

Os botões a seguir podem aparecer nesta tela:

Botão	Descrição
Limpar rastreamento	Limpa o rastreamento e continua a rastrear.
Pausar	Interrompe a atualização da tela. O rótulo e a função do botão mudam para Retomar quando a tela é pausada.
Retomar	Continua a atualização da tela em tempo real. Quando acionado, o rótulo e a função do botão mudam para Pausar .
Voltar	Retorna para a tela anterior.
Desconectado	Apaga a chamada atual. A tecla não pode ser usada para interromper o alerta de chamadas em linhas Loop Start, T1 Loop Start e T1 Ground Start.
Detalhes da conferência	Disponível para chamadas em conferência. Exibe os detalhes da conferência.
Imprimir...	Imprime todas as informações na tela atual (incluindo todas as informações que aparecem ao descer a página).

A tabela continua...

Botão	Descrição
Salvar como...	Salva todas as informações da tela como um arquivo de texto (TXT ou CSV). As telas de rastreamento podem ser salvas apenas como arquivos de texto CSV.

Links relacionados

[Chamadas ativas](#) na página 88

Detalhes da conferência

Para uma chamada em conferência, clicar em Detalhes da conferência mostra todas as chamadas conectadas e outras informações sobre a conferência.

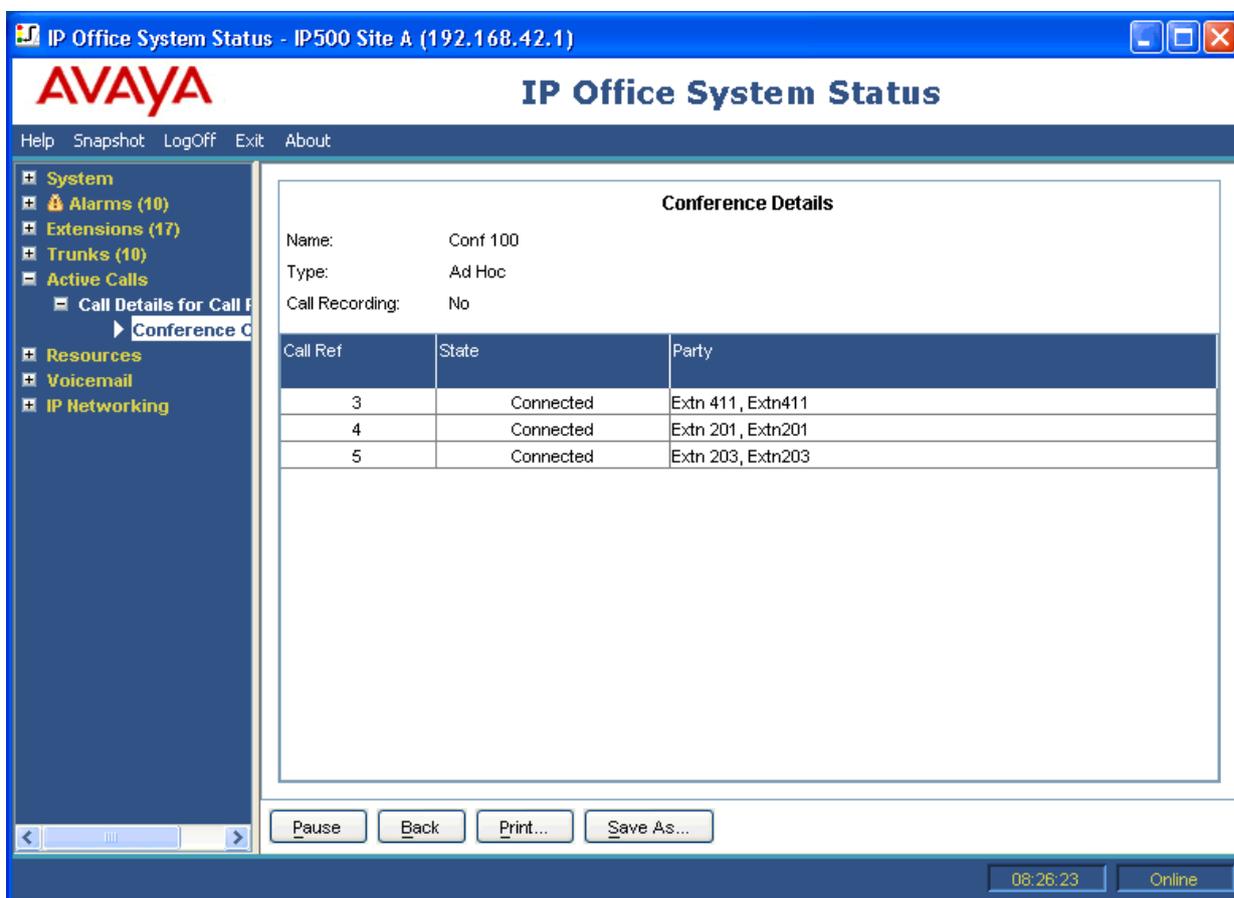


Figura 40: Menu Detalhes da conferência

Botões

Os botões a seguir podem aparecer nesta tela:

Botão	Descrição
Pausar	Interrompe a atualização da tela. O rótulo e a função do botão mudam para Retomar quando a tela é pausada.
Retomar	Continua a atualização da tela em tempo real. Quando acionado, o rótulo e a função do botão mudam para Pausar .
Voltar	Retorna para a tela anterior.
Imprimir...	Imprime todas as informações na tela atual (incluindo todas as informações que aparecem ao descer a página).
Salvar como...	Salva todas as informações da tela como um arquivo de texto (TXT ou CSV). As telas de rastreamento podem ser salvas apenas como arquivos de texto CSV.

Links relacionados

[Chamadas ativas](#) na página 88

Informações de chamada

É possível exibir as informações a seguir para diferentes tipos de chamadas.

Links relacionados

[Chamadas ativas](#) na página 88

[Informações do originador](#) na página 95

[Informações de destino](#) na página 96

[Informações de destino/roteamento da chamada](#) na página 98

[Estados da chamada \(Ramal\)](#) na página 98

[Estados da chamada \(Tronco\)](#) na página 100

[Chamada de volta e chamadas de retorno](#) na página 101

Informações do originador

As informações do originador variam dependendo do fato de o lado de origem ser um tronco ou não.

O lado de origem é um tronco

Inclui todas as chamadas de entrada em troncos analógicos, de diálogo ou VoIP.

Campo	Descrição
Tronco	Inclui número de linha fixo, grupo URI (linhas SIP) e canal (para linhas digitais e VoIP).

A tabela continua...

Campo	Descrição
Estado atual e Tempo do estado	Consulte Estados da chamada (Ramal) na página 98.
ID do chamador de entrada	O nome e o número da ID do chamador.
DDI de entrada	Os dígitos DID de entrada (quando aplicável).
Codec	Selecionado por meio de mensagens H.323/SIP e pode mudar durante a chamada.
Tronco VoIP (H.323, SCN ou SIP)	O sistema calcula essas estatísticas conforme definido no RFC 1889. <ul style="list-style-type: none"> • Atraso no tempo de resposta • Tremulação da recepção • Tremulação da transmissão • Perda de pacotes da recepção • Perda de pacotes da transmissão

O lado de origem não é um tronco

Campo	Descrição
Estado atual e Tempo do estado	O estado da chamada associada a um botão.
Atualmente em	<ul style="list-style-type: none"> • Usuários - o nome e o número do usuário. Para conjuntos multilinhas, o número e o tipo de botão. • Fluxo de chamadas do correio de voz - para chamadas originadas por correio de voz, o System Status não mostra o nome do fluxo de chamadas. • Serviço de dados - o nome do serviço. • Slot de estacionamento - o número do slot de estacionamento. • Conferência - o número da conferência. • Multicast - Multicast. • Dígitos discados - os dígitos que foram discados pelo usuário. • Codec (se aplicável) - selecionado por meio de mensagens H.323/SIP e pode mudar durante a chamada.

Links relacionados

[Informações de chamada](#) na página 95

Informações de destino

As informações exibidas dependem do fato de o terminal de destino ser um tronco ou não.

O terminal de destino é um tronco

Inclui os seguintes tipos de chamadas que envolvem troncos:

- Chamada para um número fora da central

- Voicemail Pro chamando um número externo (para retorno de chamada)
- Redirecionamento externo
- Chamada SCN

Informação	Descrição
Tronco utilizado	Inclui número de linha fixo, grupo URI (linhas SIP) e canal (para linhas digitais e VoIP).
Estado atual e Tempo do estado	O estado da chamada associada a um botão.
Dígitos enviados para a central telefônica	Mostra os dígitos que o sistema enviou para a operadora telefônica ou o URL To: enviado no CONVITE para um tronco SIP.
ID do autor da chamada enviado da central telefônica	Algumas centrais telefônicas enviam o ID do chamador conectado em vez de quem recebeu a chamada.
Codec	Selecionado por meio de mensagens H.323/SIP e pode mudar durante a chamada.
Tronco VoIP (H.323, SCN ou SIP)	O sistema calcula essas estatísticas conforme definido no RFC 1889. <ul style="list-style-type: none"> • Atraso no tempo de resposta • Tremulação da recepção • Tremulação da transmissão • Perda de pacotes da recepção • Perda de pacotes da transmissão

O terminal de destino não é um tronco

O estado da chamada associada a um botão.

Informação	Descrição
Grupo de usuários	Para chamadas de busca e de grupo de busca, listado pelo nome e número do usuário. Para uma chamada em alerta ou conectada a usuários e troncos SCN, o System Status lista tudo.
Usuário	O nome e o número do usuário. Para conjuntos multilinhas, o System Status mostra o número e o tipo de botão.
Fluxo de chamada do correio de voz	O nome do fluxo de chamada.
Atendedor automatizado	É listada a sequência Atendedor automático seguida pelo número do atendedor automático.
Estacionamento	O estacionamento e o número/nome dele.
Caixa postal	A caixa postal e o nome dela.
Anúncio de correio de voz	Será o Anúncio mais o grupo/nome de usuário e o número do anúncio.
Conferência	O nome da conferência. Consulte Detalhes da conferência na página 94.
RAS	O nome de usuário.
Fila do grupo de busca	O nome e o número do grupo de busca quando uma chamada está na fila de um grupo, mas não está alertando.

A tabela continua...

Informação	Descrição
Codec	Selecionado por meio de mensagens H.323/SIP e pode mudar durante a chamada.

Links relacionados

[Informações de chamada](#) na página 95

Informações de destino/roteamento da chamada

Nome	Descrição
Tipo de conexão RTP	Se aplicável, DirectMedia , RTPRelay ou VCM .
Código de acesso correspondente	Esse valor é exibido se a chamada tiver sido originalmente direcionada a um código curto. Ele mostra o código curto correspondido, o recurso de código curto e o tipo de código curto (p. ex., sistema, usuário etc.).
Destino original	Esse valor indica o tipo do destino da chamada original seguido por detalhes específicos do destino. Por exemplo: <ul style="list-style-type: none"> • Destino é um usuário - o texto Ramal seguido pelo nome do usuário ou número do ramal. • Destino é um grupo de busca - o texto Grupo seguido pelo nome ou número de ramal do grupo de busca. • Destino é um atendente automatizado incorporado - o texto Atendente automatizado seguido pelo número do atendente automático.
Gravação de chamada	Indica se a gravação está em andamento.
Chamada redirecionada para uma junção	Indica se a chamada usou junção.
Chamada roteada no tronco SCN	Sim ou Não. Defina como Sim somente quando a chamada estiver conectada.
Contagem de redirecionamento	O número de vezes em que o sistema redirecionou a chamada. Redirecionamento significa que o destino em questão para de alertar, e o sistema envia a chamada para um novo destino.
Contagem de transferências	O número de vezes que uma chamada foi transferida.
Estação de redirecionamento	O terminal do qual a chamada foi redirecionada no Redirecionamento, Siga-me, cobertura ou junção.

Links relacionados

[Informações de chamada](#) na página 95

Estados da chamada (Ramal)

Estado	Ramal
Ocioso	Não há chamada ou tentativa de chamada neste ramal ou tecla.
For conectada	A porta tem uma chamada conectada.

A tabela continua...

Estado	Ramal
Retida	A chamada está em espera. Isso pode ser resultado do acionamento da tecla Em espera ou um flash
Retida para transferência/conferência	A chamada é colocada em espera durante uma transferência ou conferência.
Estacionadas	O sistema ou o usuário estacionou a chamada.
Presa	O sistema aproveitou a porta da chamada, mas a chamada não foi conectada ainda. O usuário não discou nenhum dígito.
Discando	O sistema aproveitou a porta da chamada, mas a chamada não foi conectada ainda. O usuário discou ao menos um dígito.
Finalizar	O usuário nesta porta está em pós-atendimento.
Em uso em outro local	Isso quer dizer que outra pessoa está ativa em uma chamada usando um botão associado.
Em espera em outro local	Isso quer dizer que outra pessoa colocou a chamada em espera usando um botão associado.
Em uso inacessível	Para botões de chamada e aparência de ponte: <ul style="list-style-type: none"> • O botão é associado ao usuário desconectado. • O membro interno mais antigo na chamada tem Intrusão não permitida ativa. • O botão não apresenta LEDs. • Para botões com aparência de linha: <ul style="list-style-type: none"> - O membro interno mais antigo na chamada tem Intrusão não permitida ativa. - A linha associada está fora de serviço.
Alerta	Quando uma chamada está alertando de modo visual ou audível em um telefone.
Toque de retorno	Para chamadas de saída, este é o estado após o usuário ter concluído a discagem e estar ouvindo o toque.
Escuta de chamada	Indica que a chamada está tocando neste ramal
Anunciando	Indica um ou mais pontos de saída de uma chamada de busca.
Gravando	O sistema está gravando a chamada.
Lembrete de espera	O sistema está alertando o ramal com um lembrete de chamada retida.
Lembrete para estacionar	O sistema está alertando o ramal com um lembrete de chamada estacionada.
Retorno da transferência	O sistema está alertando o ramal com um retorno de transferência.
Chamada de volta do correio de voz	O sistema está alertando o ramal com um toque de retorno do correio de voz.
Retorno autom. de cham.	O sistema está alertando o ramal com uma chamada de retorno.
Espera na central telefônica	Para linhas ISDN da Europa, a central telefônica tem a chamada em espera. Ela libera o canal B, que retorna para o estado ocioso no System Status.

A tabela continua...

Estado	Ramal
Em espera	Indica que a outra parte na chamada está em um dos estados de retenção: Retido, Retido para transferência, Retido para conferência, Retido na operadora telefônica, Lembrete de espera.
Com conexão cega	Indica que este lado da chamada está conectado e que a outra pessoa na chamada está alertando com uma chamada transferida cega ou um retorno de transferência.
Fila	Indica que o sistema colocou a chamada na fila para um grupo. Enquanto em fila, a chamada não emite alerta em nenhum ramal.
Anúncio de alerta	Indica que a chamada está alertando um ou mais ramaís ou troncos e também está conectada atualmente ao correio de voz para um anúncio de fila.
Anúncio de fila	Indica uma chamada em fila conectada ao correio de voz para anúncio de fila.
Anúncio conectado	Indica uma chamada conectada aguardando anúncio de fila.
Número inacessível	A chamada falhou ou foi apagada, pois o destino era inviável.
Ocupado	A chamada falhou ou foi apagada, pois o destino estava ocupado.
Desconectado	A chamada falhou ou foi apagada, pois o destino a desconectou.

Quando uma chamada está alertando, um lado permanece em estado de alerta e o outro, no estado de toque. Do ponto de vista do sistema, o Toque e o Alerta de entrada são estados equivalentes. Da mesma forma, Alerta e Alerta de saída são estados equivalentes.

As telas Resumo de tronco e Status do ramal mostram uma orientação para cada chamada. Os troncos mostram as chamadas realizadas quando o sistema inicia a chamada, e as chamadas recebidas quando o escritório central ou a rede as inicia. Os ramaís mostram a chamada como efetuada quando eles mesmos iniciam as chamadas, e como recebidas quando outra pessoa as inicia.

Links relacionados

[Informações de chamada](#) na página 95

Estados da chamada (Tronco)

O System Status mostra os estados da chamada para as duas extremidades da chamada.

Estado	Tronco
Ocioso	Não há chamada ou tentativa de chamada nesta porta ou canal.
Fora de Serviço	A porta foi definida como fora de serviço ou o circuito digital (em que este canal está ativo) está desativado.
For conectada	A porta tem uma chamada conectada.
WAN conectada	Esta alocação de tempo está em uso para fornecer a interface WAN - troncos digitais somente.
Estacionadas	O sistema ou o usuário estacionou a chamada.
Presa	O sistema segurou a linha em preparação para realizar a chamada.
Discando	O sistema segurou a linha e discou dígitos, mas a chamada não foi conectada ainda.

A tabela continua...

Estado	Tronco
Liberação	A chamada está no processo de término ou está em pós-finalização.
Pré-alerta	O sistema recebeu uma chamada no tronco. O sistema aguarda o ID do chamador.
Alertando saída	O sistema realizou uma chamada no tronco. O lado remoto está em alerta.
Alertando entrada	O sistema apresentou a chamada recebida a um destino no qual ela está em alerta ou fila.
Anunciando	Indica um ou mais pontos de saída de uma chamada de busca.
Gravando	O sistema está usando a chamada na gravação de outra.
Espera na central telefônica	Para linhas ISDN da Europa, a central telefônica tem a chamada em espera. Ela libera o canal B, que retorna para o estado ocioso no System Status.
Em espera	Indica que a outra parte na chamada está em um dos estados de retenção: Retido, Retido para transferência, Retido para conferência, Retido na operadora telefônica, Lembrete de espera.
Com conexão cega	Indica que este lado da chamada está conectado e que a outra pessoa na chamada está alertando com uma chamada transferida cega ou um retorno de transferência.
Fila	Indica que o sistema colocou a chamada na fila para um grupo. Enquanto em fila, a chamada não emite alerta em nenhum ramal.
Anúncio de alerta	Indica que a chamada está alertando um ou mais ramais ou troncos e também está conectada atualmente ao correio de voz para um anúncio de fila.
Anúncio de fila	Indica uma chamada em fila conectada ao correio de voz para anúncio de fila.
Anúncio conectado	Indica uma chamada conectada aguardando anúncio de fila.

Quando uma chamada está alertando, um lado permanece em estado de alerta e o outro, no estado de toque. Do ponto de vista do sistema, o Toque e o Alerta de entrada são estados equivalentes. Da mesma forma, Alerta e Alerta de saída são estados equivalentes.

As telas Resumo de tronco e Status do ramal mostram uma orientação para cada chamada. Os troncos mostram as chamadas realizadas quando o sistema inicia a chamada, e as chamadas recebidas quando o escritório central ou a rede as inicia. Os ramais mostram a chamada como efetuada quando eles mesmos iniciam as chamadas, e como recebidas quando outra pessoa as inicia.

Links relacionados

[Informações de chamada](#) na página 95

Chamada de volta e chamadas de retorno

Para esses tipos de chamada, o System Status informa o seguinte como originador da chamada:

Tipo de chamada	Originador
Retorno da transferência	Chamada transferida
Lembrete de espera	A pessoa que foi a originadora antes de a espera ser iniciada.

A tabela continua...

Chamadas ativas

Tipo de chamada	Originador
Lembrete para estacionar	A posição de estacionamento. O lembrete é uma nova chamada. Se a pessoa lembrada atender essa chamada, as chamadas estacionadas e novas se combinarão da mesma forma como uma conclusão de transferência.
Retorno automático de chamada	A pessoa que solicitou a rechamada.
Chamada de volta do correio de voz	A pessoa que recebe a rechamada.

Links relacionados

[Informações de chamada](#) na página 95

Capítulo 8: Recursos

Caminho: Recursos

Esta tela fornece um resumo dos principais recursos e seus respectivos usos no sistema.

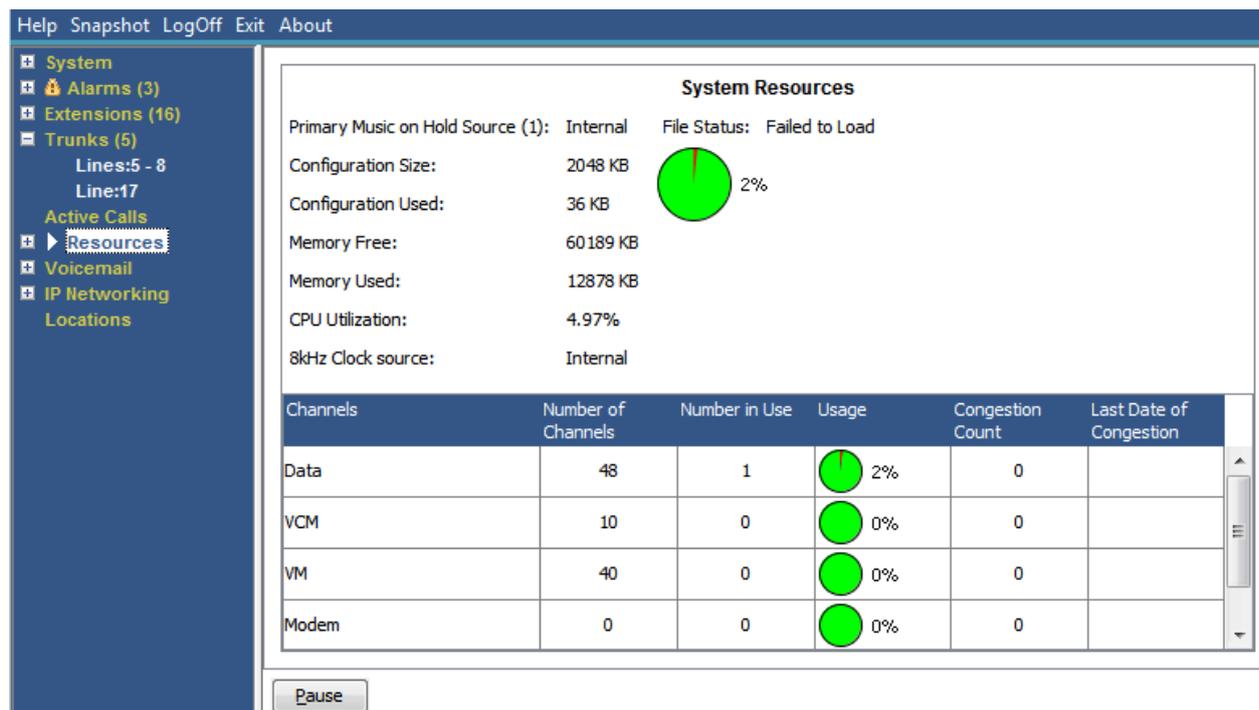


Figura 41: O menu Recursos

Informações exibidas

Informação	Descrição
Origem da música em espera	O sistema oferece música em espera usando um arquivo armazenado internamente ou uma entrada de áudio conectada externamente.
Tamanho da configuração	O tamanho máximo possível da configuração do sistema. Varia dependendo do tipo da unidade de controle.
Configuração usada	O tamanho da configuração.
Memória livre	O número de Kbytes livres.
Origem do relógio 8 kHz	Indica para qual tronco digital o sistema está configurado para ser usado como origem de relógio de tronco.
Tabela de canais	Esta tabela lista detalhes dos diversos canais de recursos. Veja a tabela Channels abaixo.
Número de canais	O número total de recursos disponíveis no sistema.

A tabela continua...

Informação	Descrição
Números em uso	O número de recursos que estão atualmente em uso.
Uso	A porcentagem do recurso que está sendo utilizada no momento.
Congestionamento da contagem	O número total de vezes que as solicitações de um recurso excederam o recurso disponível.
Última data do congestionamento	Última vez em que houve recursos insuficientes disponíveis.

Canais

Esta tabela lista detalhes dos diversos canais de recursos.

Canal	Descrição
Canais VCM	O sistema usa canais de compressão de voz para chamadas entre dispositivos IP e dispositivos não IP (troncos e ou ramais).
Canais de dados	O sistema usa canais de dados para Acesso Remoto (RAS), Acesso à Internet e sessões de correio de voz. Um canal de dados é um recurso de sinalização interno utilizado sempre que uma chamada é feita entre a rede IP e uma linha central. Por exemplo, quatro pessoas que estão navegando na Internet utilizarão um único canal de dados, visto que todas elas compartilham a mesma linha para o ISP. Duas pessoas que estão acessando remotamente a Office LAN de casa utilizarão dois canais de dados, visto que elas discaram em linhas separadas. Os ramais IP não utilizam canais de dados.
Canais de modem	Esta é a placa de modem interna do IP400. O modem 'particular' em uma unidade básica do Small Office Edition ou uma placa ATM4 não está incluída nesses canais.
Canais de conferência	O número de canais disponível para participantes da conferência (pessoas) varia de acordo com o tipo de unidade de controle do sistema. Os sistemas usam esses canais para chamadas de conferência e para recursos como intrusão na chamada e gravação de chamadas.
Canais VM	O número de canais de correio de voz disponíveis e o número em uso.

Botões

Os botões a seguir podem aparecer nesta tela:

Botão	Descrição
Pausar	Interrompe a atualização da tela. O rótulo e a função do botão mudam para Retomar quando a tela é pausada.
Retomar	Continua a atualização da tela em tempo real. Quando acionado, o rótulo e a função do botão mudam para Pausar .

Links relacionados

[Hora](#) na página 105

[Licenças](#) na página 105

[Licenças conectadas à rede](#) na página 106

[Diretório](#) na página 107

[Auditoria da unidade de controle](#) na página 109

Hora

Caminho: Recursos > Hora

Esta tela exibe data e hora atuais definidas no sistema, além de detalhes sobre a fonte que o sistema está usando e as configurações de horário de verão.

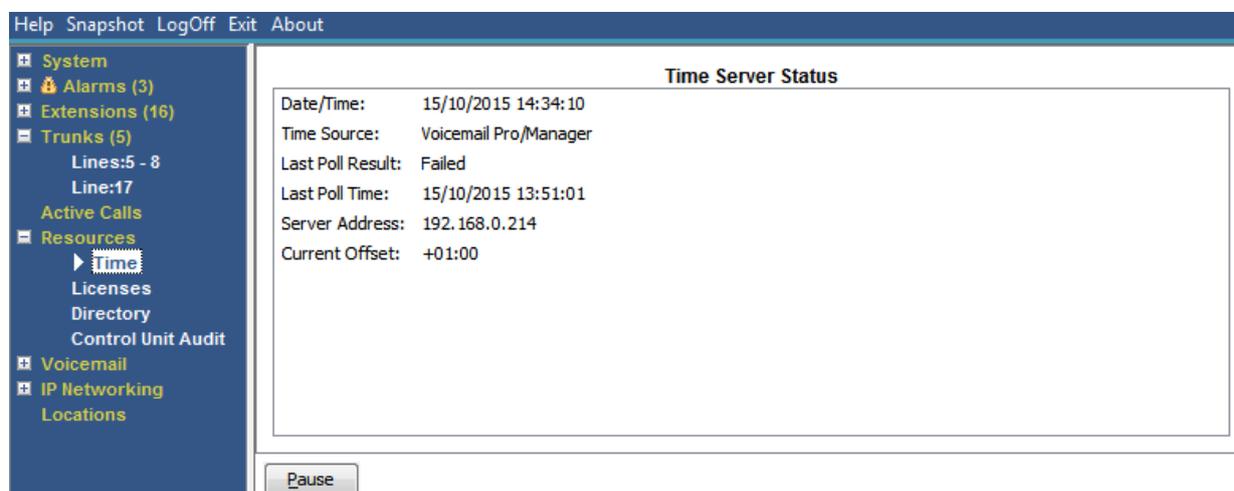


Figura 42: O menu Horário

Botões

Os botões a seguir podem aparecer nesta tela:

Botão	Descrição
Pausar	Interrompe a atualização da tela. O rótulo e a função do botão mudam para Retomar quando a tela é pausada.
Retomar	Continua a atualização da tela em tempo real. Quando acionado, o rótulo e a função do botão mudam para Pausar .

Links relacionados

[Recursos](#) na página 103

Licenças

Caminho: Recursos > Licenças

Esta tela mostra as licenças atualmente instaladas e seus respectivos status. Ela também mostra o tipo e o número de série da chave de recursos.

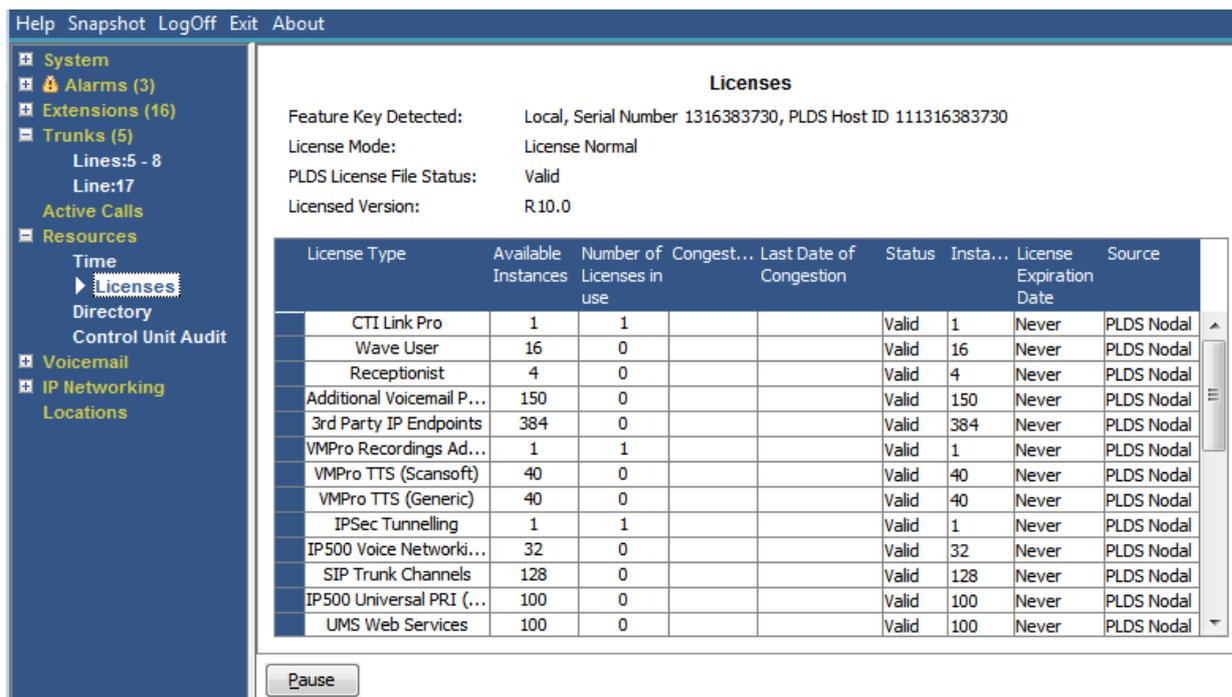


Figura 43: O menu Licenças

Botões

Os botões a seguir podem aparecer nesta tela:

Botão	Descrição
Pausar	Interrompe a atualização da tela. O rótulo e a função do botão mudam para Retomar quando a tela é pausada.
Retomar	Continua a atualização da tela em tempo real. Quando acionado, o rótulo e a função do botão mudam para Pausar .
Renovar licenças	Forçar o sistema a revalidar imediatamente seus direitos de licença em vez de esperar pela próxima verificação automática.

Links relacionados

[Recursos](#) na página 103

Licenças conectadas à rede

Caminho: Recursos > Licenças conectadas à rede

Para um sistema Server Edition em rede de vários locais, esta tela lista as licenças concedidas ao sistema pelo servidor principal de rede. É diferente das licenças armazenadas na própria configuração do sistema, mostradas na tela Licenças.

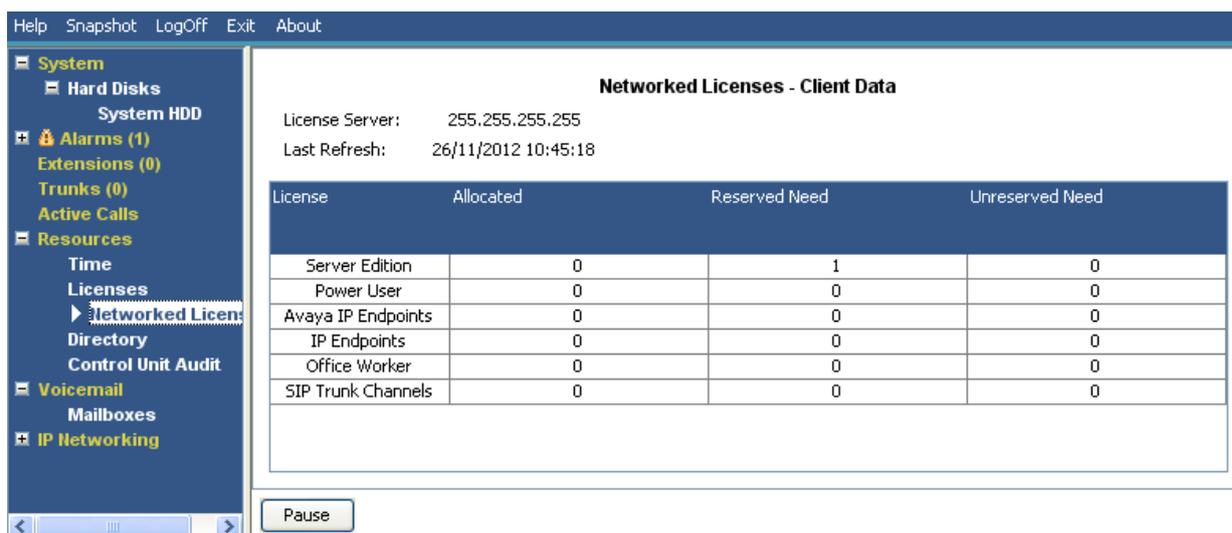


Figura 44: O menu Licenças em rede

Botões

Os botões a seguir podem aparecer nesta tela:

Botão	Descrição
Pausar	Interrompe a atualização da tela. O rótulo e a função do botão mudam para Retomar quando a tela é pausada.
Retomar	Continua a atualização da tela em tempo real. Quando acionado, o rótulo e a função do botão mudam para Pausar .

Links relacionados

[Recursos](#) na página 103

Diretório

Caminho: Recursos > Diretório

Esta tela mostra informações sobre as entradas de diretório retidas pelo sistema, incluindo as entradas importadas.

Directory

Sources:

Directory	Running	Maximum	Last Update	Update Status	Imported	Discarded
System	0	2500				
LDAP	0	10000	17/06/2015 0...	Not Configured	0	0
HTTP	0	10000	18/06/2015 0...	Not Configured	0	0
Total	0	10000				

Maximum Number of Personal Contacts: 10800
 Number of Personal Contacts In Use: 0 0%

Number of Remote Small Community Network Sites: Not Networked
 Number of Local User Entries: 18
 Number of Local Group Entries: 1
 Number of Remote User Entries: 0
 Number of Remote Group Entries: 0
 Total Number of User and Group Entries: 19

Local Users and Groups:

Name	Number	Type	Current Location
RemoteManager		User	
NoUser		User	
Extn201	201	User	
Extn202	202	User	
Extn203	203	User	
Extn204	204	User	
Extn205	205	User	

Buttons: Refresh, Membership, Conflicts

Figura 45: O menu Diretório

Informações exibidas

Informação	Descrição
Fontes	<p>Esta parte da tabela indica as fontes de diretório que o sistema está usando.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema Entradas do diretório armazenadas permanentemente como parte da configuração do sistema. • LDAP Entradas do diretório importadas utilizando o LDAP de um servidor LDAP. • HTTP Entradas do diretório importadas utilizando o HTTP de outro sistema. • Total O número total de entradas do diretório atual e o máximo total do sistema.
Em execução	Número de entradas do diretório.
Máximo	Capacidade máxima que este diretório tem de gravar, permitida pelo sistema. As entradas de fonte do sistema têm prioridade sobre as entradas LDAP/HTTP importadas.

A tabela continua...

Informação	Descrição
Última atualização	A última vez em que o Status de atualização foi alterado. Exibido apenas para fontes LDAP e HTTP.
Atualizar status	O status ou resultado da última atualização. Exibido apenas para fontes LDAP e HTTP. <ul style="list-style-type: none"> • Sucesso • Sucesso com estouro • Falha • Em andamento • Não configurado
Importado	O número de entradas importadas durante a última atualização bem-sucedida. Exibido apenas para fontes LDAP e HTTP.
Descartar	O número de entradas descartadas, por serem inválidas ou duplicadas, durante a última atualização bem-sucedida. O sistema descartará os registros se eles contiverem um nome ou número em branco, coincidirem com um registro existente ou excederem a capacidade total do sistema. Exibido apenas para fontes LDAP e HTTP.

Botões

Os botões a seguir podem aparecer nesta tela:

Botão	Descrição
Atualizar	Atualiza a tela. Esta tecla aparece nas telas que não são atualizadas automaticamente.
Afiliação	Exibe os usuários participantes do grupo de busca selecionado.
Conflitos	Exibe todos os conflitos com entradas de diretório em outros sistemas quando a rede é distribuída por vários locais.

Links relacionados

[Recursos](#) na página 103

Auditoria da unidade de controle

Caminho: Recursos > Auditoria da unidade de controle

A trilha de auditoria lista as 16 últimas ações realizadas no sistema usando o IP Office Manager. Inclui ações como envio de volta da configuração, reinicializações, atualizações e usar as opções padrão do sistema. A última ação com falha é sempre gravada e mostrada em vermelho. Ela é mantida mesmo se tiverem ocorrido 16 ações subsequentes bem-sucedidas.

A trilha de auditoria é apenas uma fotografia dos eventos mais recentes. É possível configurar uma trilha de auditoria contínua e uma saída aprimorada de trilha de auditoria para Syslog no IP Office Manager por meio das configurações **Sistema | Eventos do sistema** do sistema.

Control Unit Audit							
Date and Time	Event Type	Item Changed	Outcome	IP Office Account	PC IP Address	PC MAC Address	PC Login Username
11/10/2016 16:09:33	Warm Start		Success	System Reboot			
11/10/2016 17:46:12	Warm Start		Success	System Reboot			
21/10/2016 07:27:31	Write with Merge	System Extension 129 User Extn129	Success (Configurat...	Administrator	192.168.0.203	00-21-5A-E7-32-F0	Administrator
21/10/2016 07:58:45	Write with Immediat...	System User - Multiple	Success (Configurat...	Administrator	192.168.0.203	00-21-5A-E7-32-F0	Administrator
21/10/2016 08:00:37	Warm Start		Success	System Reboot			
21/10/2016 08:15:57	Write with Immediat...	System Extension 129	Success (Configurat...	Administrator	192.168.0.203	00-21-5A-E7-32-F0	Administrator
21/10/2016 08:17:29	Warm Start		Success	System Reboot			
21/10/2016 16:07:45	Write with Merge	System Short Code 11*N# Account Code	Success (Configurat...	Administrator	192.168.0.203	00-21-5A-E7-32-F0	Administrator
21/10/2016 16:08:57	Write with Merge	System Short Code *11*N#	Success (Configurat...	Administrator	192.168.0.203	00-21-5A-E7-32-F0	Administrator
21/10/2016 16:12:56	Write with Merge	System Short Code *99*N#	Success (Configurat...	Administrator	192.168.0.203	00-21-5A-E7-32-F0	Administrator
25/10/2016 09:48:30	Write with Merge	System User Extn201	Success (Configurat...	Administrator	192.168.0.203	00-21-5A-E7-32-F0	Administrator
04/11/2016 08:39:45	Write with Merge	System	Success (Configurat...	Administrator	192.168.0.203	00-21-5A-E7-32-F0	Administrator
04/11/2016 08:41:40	Write with Merge	System User Extn203	Success (Configurat...	Administrator	192.168.0.203	00-21-5A-E7-32-F0	Administrator
15/11/2016 09:12:54	Upgrade		Success	System Upgrade	192.168.0.203		
15/11/2016 08:17:40	Warm Start		Success	System Reboot			

Figura 46: O menu Auditoria da unidade de controle

Informações exibidas

Informação	Descrição
Data e hora	A Data e hora de acesso indica a hora local do sistema quando o evento gravado ocorreu.
Tipo de evento	Uma descrição do evento registrado.
Itens modificados	A área Itens modificados resume as alterações contidas em uma configuração enviada. Quando alterações a um único registro de um determinado tipo são feitas, o campo Nome do item listará o registro individual alterado. Quando alterações são feitas em diversos registros do mesmo tipo, o campo Nome do item exibe vários itens.
Resultado	O resultado Sucesso (Aviso) refere-se ao envio de uma configuração que contém campos marcados como erros ou avisos pela função de validação do IP Office Manager. Sucesso (Limpo) refere-se ao envio de uma configuração que não contém quaisquer erros ou advertências de validação.
Conta do IP Office	A conta do usuário de segurança do IP Office usada para a ação.
Endereço IP do PC:	O endereço IP do PC usado para acesso.
Endereço MAC do PC	O endereço MAC do PC usado para acesso.
Nome de logon do PC	O nome de logon do usuário do PC usado para o acesso.

Botões

Os botões a seguir podem aparecer nesta tela:

Botão	Descrição
Pausar	Interrompe a atualização da tela. O rótulo e a função do botão mudam para Retomar quando a tela é pausada.
Retomar	Continua a atualização da tela em tempo real. Quando acionado, o rótulo e a função do botão mudam para Pausar .

Links relacionados

[Recursos](#) na página 103

Capítulo 9: Correio de voz

Caminho: Correio de voz

Esta tela exibe o status do servidor de correio de voz configurado para o sistema. Os detalhes mostrados podem variar de acordo com o tipo de servidor de correio de voz.

The screenshot shows the 'Voicemail Status' page. The left sidebar contains a navigation menu with 'Voicemail' selected. The main content area displays the following information:

- Voicemail Type:** Voicemail Pro
- Licenses:**

License Type	Available Instances	Number of Licenses in use
Additional Voicemail Pro (ports SE)	150	0
Essential Edition Additional Voicemail Ports	4	0
R8+ Preferred Edition (VM Pro)	1	1
- Total Number of Voicemail Ports:** 40
- Total Number of Voicemail Ports in use:** 0 (0%)
- Last date and time port allocation failed:**
- Active Voicemail Ports:**

Call Ref	Service Type	Name	Call State	Time in State	Direction	Other Party on Call
----------	--------------	------	------------	---------------	-----------	---------------------

At the bottom of the page, there are two buttons: 'Pause' and 'Call Details'.

Figura 47: O menu Correio de voz

Botões

Os botões a seguir podem aparecer nesta tela:

Botão	Descrição
Pausar	Interrompe a atualização da tela. O rótulo e a função do botão mudam para Retomar quando a tela é pausada.
Retomar	Continua a atualização da tela em tempo real. Quando acionado, o rótulo e a função do botão mudam para Pausar .
Detalhes da chamada	Exibe os detalhes da chamada para a chamada selecionada, tronco ou canal do tronco.
Ativar servidor de backup	Transferir a operação do servidor de correio de voz para o servidor backup de correio de voz configurado.

Links relacionados

[Caixas postais](#) na página 112

Caixas postais

Caminho: Correio de voz > Caixas postais

Esta tela exibe os detalhes das caixas postais do correio de voz no servidor de correio de voz. Ela inclui o número de mensagens e o status das configurações básicas do correio de voz para o respectivo usuário da caixa postal ou grupo de busca.

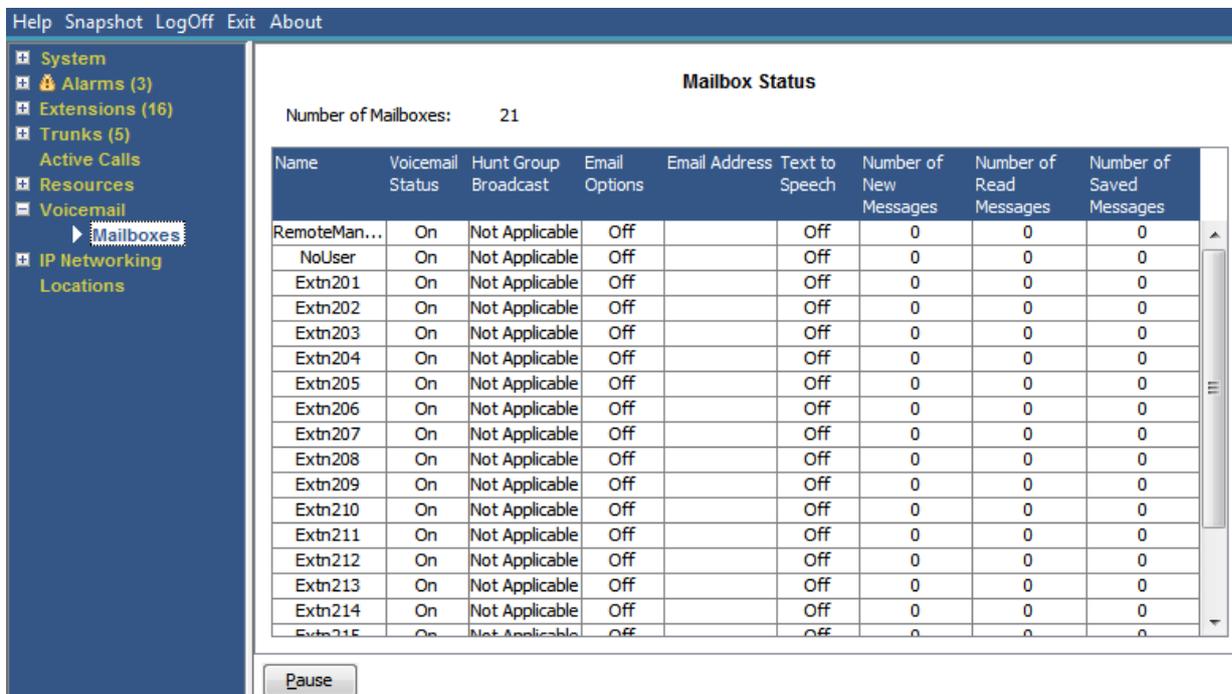


Figura 48: O menu Caixas postais

Botões

Os botões a seguir podem aparecer nesta tela:

Botão	Descrição
Pausar	Interrompe a atualização da tela. O rótulo e a função do botão mudam para Retomar quando a tela é pausada.
Retomar	Continua a atualização da tela em tempo real. Quando acionado, o rótulo e a função do botão mudam para Pausar .

Links relacionados

[Correio de voz](#) na página 111

Capítulo 10: Rede IP

Caminho: Rede IP

Estes menus mostram o status dos serviços de rede (rotas IP, túneis e serviços VPN). Esta seção não aborda as funções VoIP, que são abordadas pelos menus em outras seções (consulte [Troncos VoIP](#) na página 40, [Segurança VoIP](#) na página 40, [Ramais H.323](#) na página 30 e [Ramais SIP](#) na página 32).

Links relacionados

[Rotas de IP](#) na página 113

[Túneis](#) na página 115

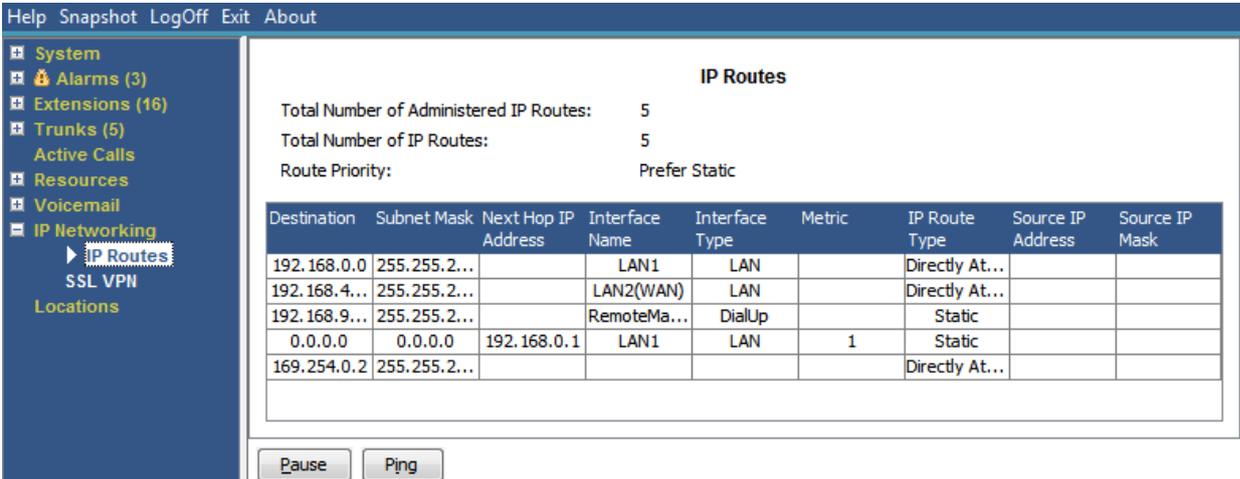
[SSL VPN](#) na página 116

[Discador externo](#) na página 116

Rotas de IP

Caminho: Rede IP > Rotas de IP

Esta tela mostra as rotas de IP conhecidas pelo sistema. Isso inclui as rotas estáticas configuradas e as rotas descobertas pelo RIP, se ele estiver ativado.



Help Snapshot LogOff Exit About

IP Routes

Total Number of Administered IP Routes: 5
Total Number of IP Routes: 5
Route Priority: Prefer Static

Destination	Subnet Mask	Next Hop IP Address	Interface Name	Interface Type	Metric	IP Route Type	Source IP Address	Source IP Mask
192.168.0.0	255.255.2...		LAN1	LAN		Directly At...		
192.168.4...	255.255.2...		LAN2(WAN)	LAN		Directly At...		
192.168.9...	255.255.2...		RemoteMa...	DialUp		Static		
0.0.0.0	0.0.0.0	192.168.0.1	LAN1	LAN	1	Static		
169.254.0.2	255.255.2...					Directly At...		

Pause Ping

Figura 49: O menu Rotas de IP

Botões

Os botões a seguir podem aparecer nesta tela:

Botão	Descrição
Pausar	Interrompe a atualização da tela. O rótulo e a função do botão mudam para Retomar quando a tela é pausada.
Retomar	Continua a atualização da tela em tempo real. Quando acionado, o rótulo e a função do botão mudam para Pausar .
Ping	Executa uma ação de Ping a partir da interface selecionada (sistema, linha ou ramal) e exibe os resultados. Consulte Ping na página 114.

Links relacionados

[Rede IP](#) na página 113

[Ping](#) na página 114

Ping

Você pode usar o botão Ping para executar o ping de um endereço IP da perspectiva do sistema, em vez do seu PC.

- Quando selecionado da tela de detalhes da linha de um IP, o sistema envia o ping para o gateway configurado da linha.
- Quando selecionado da tela de rotas do IP, o sistema envia o ping da interface selecionada (LAN1, LAN2 ou Remote Manager).

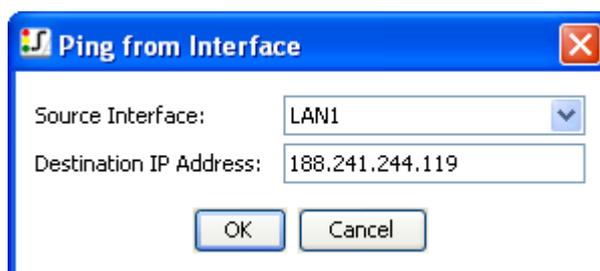


Figura 50: Menu Ping

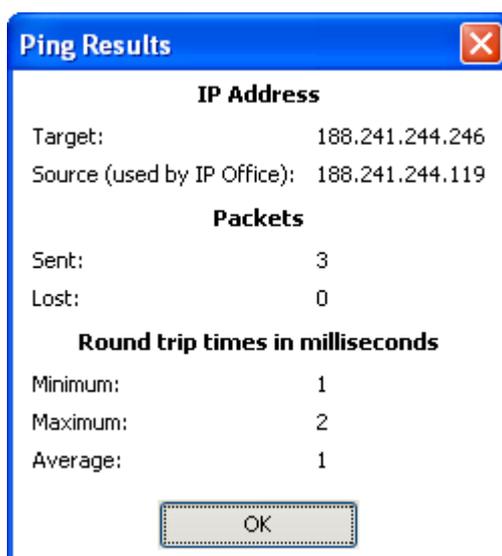


Figura 51: O menu Resultados do ping

Links relacionados

[Rotas de IP](#) na página 113

Túneis

Caminho: Rede IP > Túneis

Esta tela exibe os detalhes dos túneis VPN (IPSec e L2TP) configurados no sistema.

The screenshot shows the 'IP Office System Status' window for 'IP500 Site A (192.168.42.1)'. The 'Tunnel Status' section indicates there are 2 administered tunnels. The table below lists these tunnels:

Tunnel Name	Tunnel Type	Remote Tunnel Endpoint	Association
Site B	L2TP	192.168.50.1	None
RemoteD	IPSec	192.168.56.1	None

Figura 52: O menu Túneis

Botões

Os botões a seguir podem aparecer nesta tela:

Botão	Descrição
Pausar	Interrompe a atualização da tela. O rótulo e a função do botão mudam para Retomar quando a tela é pausada.
Retomar	Continua a atualização da tela em tempo real. Quando acionado, o rótulo e a função do botão mudam para Pausar .

Links relacionados

[Rede IP](#) na página 113

SSL VPN

Caminho: Rede IP > SSL VPN

Este menu lista os serviços de VPN SSL configurados no sistema e exibe os respectivos status.

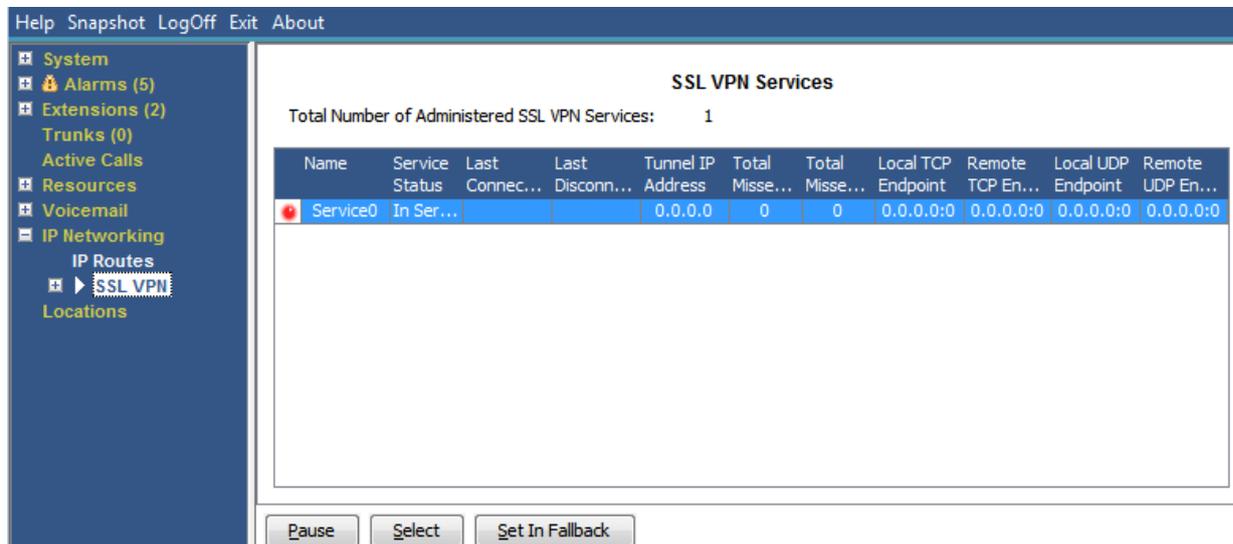


Figura 53: O menu VPN SSL

Botões

Os botões a seguir podem aparecer nesta tela:

Botão	Descrição
Pausar	Interrompe a atualização da tela. O rótulo e a função do botão mudam para Retomar quando a tela é pausada.
Retomar	Continua a atualização da tela em tempo real. Quando acionado, o rótulo e a função do botão mudam para Pausar .
Selecionar	Exibe detalhes do item atualmente selecionado.
Definir em Fallback	Define o status de serviço alternativo selecionado na SSL VPN.
Limpar alternativo	Apaga o status de serviço alternativo selecionado na SSL VPN.

Links relacionados

[Rede IP](#) na página 113

Discador externo

Caminho: Rede IP > Discador externo

Este menu lista o status atual e histórico do aplicativo discador externo do IP Office conectado ao sistema.

Versão do discador externo

A versão do servidor de discador externo.

Totais

Esta seção lista o total acumulado de chamadas realizadas durante a sessão do discador externo.

Informação	Descrição
Número total de chamadas	Número de chamadas realizadas pelo discador externo desde o início da sessão.
Total de chamadas atendidas	O número de chamadas atendidas.
Total de chamadas abandonadas	O número de chamadas não atendidas.
Total de chamadas que falharam	O número de chamadas que não foram finalizadas no destino.
Total de chamadas conectadas a um agente	O número de chamadas que envolveram um agente.
Total de chamadas gerenciadas	O número de chamadas que não usaram discagem preditiva, ou seja, realizadas por agentes.
Total de chamadas preditivas	O número de chamadas realizadas por discagem preditiva.

Atual

Esta seção exibe as estatísticas das chamadas enquanto esta janela é exibida. O System Status atualiza os valores a cada 5 segundos.

Informação	Descrição
Troncos	Número total de troncos que o aplicativo discador pode usar. O gráfico pizza adjacente mostra esses valores como porcentagens do número de troncos.
Troncos de inatividade	O número de troncos inativos.
Troncos tocando	O número de troncos tocando.
Troncos conectados	O número de troncos conectados e troncos em pós-atendimento.
Chamadas conectadas	O número de chamadas atendidas e conectadas.
Chamadas conectadas a um agente	O número de chamadas conectadas a um agente no momento. O gráfico pizza adjacente mostra esse valor como porcentagem do número de chamadas conectadas.
Agentes	O número de agentes disponíveis ou conectados.
Agentes conectados	O número de agentes que estão falando com clientes. Este gráfico pizza adjacente mostra esse valor como porcentagem do número de agentes.

Botões

Os botões a seguir podem aparecer nesta tela:

Botão	Descrição
Pausar	Interrompe a atualização da tela. O rótulo e a função do botão mudam para Retomar quando a tela é pausada.

A tabela continua...

Botão	Descrição
Retomar	Continua a atualização da tela em tempo real. Quando acionado, o rótulo e a função do botão mudam para Pausar .
Imprimir...	Imprime todas as informações na tela atual (incluindo todas as informações que aparecem ao descer a página).
Salvar como...	Salva todas as informações da tela como um arquivo de texto (TXT ou CSV). As telas de rastreamento podem ser salvas apenas como arquivos de texto CSV.

Links relacionados

[Rede IP](#) na página 113

Capítulo 11: Locais

Este menu exibe os detalhes dos locais configurados no sistema e das atividades para estes locais.

Observe que as informações exibidas são aplicáveis apenas ao sistema ao qual o System Status está conectado. Por exemplo, para servidores na mesma rede e configurados com os mesmos locais, os contadores de chamadas não são compartilhados ou combinados. Observe também que os contadores de chamadas não são preservados mesmo que o controle de chamada passe temporariamente para outro servidor usando resiliência.

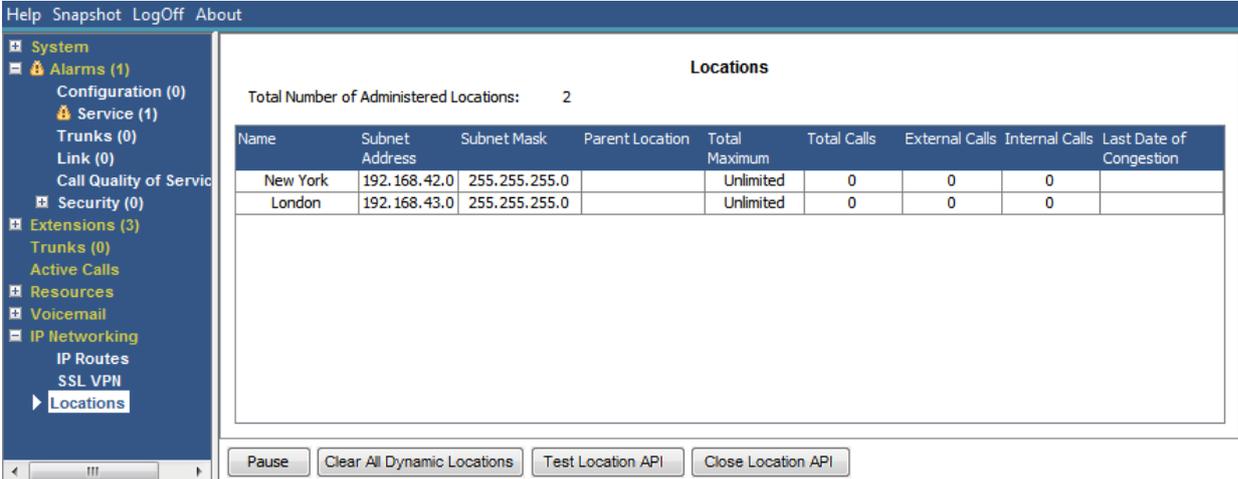
As chamadas são contabilizadas apenas desde o início. Portanto, as chamadas assumidas por um sistema que fornece resiliência não aparecem na contagem de chamadas.

Links relacionados

[Locais](#) na página 119

Locais

Este menu exibe os detalhes dos locais configurados no sistema e das atividades para estes locais.



Name	Subnet Address	Subnet Mask	Parent Location	Total Maximum	Total Calls	External Calls	Internal Calls	Last Date of Congestion
New York	192.168.42.0	255.255.255.0		Unlimited	0	0	0	
London	192.168.43.0	255.255.255.0		Unlimited	0	0	0	

Figura 54: O menu Locais

Observe que as informações exibidas são aplicáveis apenas ao sistema ao qual o System Status está conectado. Por exemplo, para servidores na mesma rede e configurados com os mesmos locais, os contadores de chamadas não são compartilhados ou combinados. Observe também que os contadores de chamadas não são preservados mesmo que o controle de chamada passe temporariamente para outro servidor usando resiliência.

As chamadas são contabilizadas apenas desde o início. Portanto, as chamadas assumidas por um sistema que fornece resiliência não aparecem na contagem de chamadas.

Botões

Os botões a seguir podem aparecer nesta tela:

Botão	Descrição
Pausar	Interrompe a atualização da tela. O rótulo e a função do botão mudam para Retomar quando a tela é pausada.
Retomar	Continua a atualização da tela em tempo real. Quando acionado, o rótulo e a função do botão mudam para Pausar .
Apagar todos os locais dinâmicos	Aplicativos de terceiros podem usar a API de localização do sistema para definir dinamicamente o local dos ramais. Esse botão apaga as informações dinâmicas de localização atualmente mantidas para todos os ramais.
Fechar API do local	Fechar a API de localização dinâmica de ramal.
Testar API do local	Testar a API de localização solicitando as informações de localização dinâmica do ramal.

Links relacionados

[Locais](#) na página 119

Parte 3: Rastreamento e solução de problemas

Capítulo 12: Rastreamento

O System Status pode gerar rastreamentos para determinadas chamadas, linhas e ramais. As informações do rastreamento são apresentadas na parte inferior da tela.

O botão Pausar e a barra de rolagem permitem que você exiba as informações, enquanto o aplicativo continua a registrar novos eventos de rastreamento. O botão Continuar exibe todos os eventos gravados quando um rastreamento é pausado e também quando ocorrem novos eventos.

Ao exibir um rastreamento, o System Status fornece as opções de Imprimir e Salvar como. Você pode salvar um rastreamento como arquivo de texto TXT ou CSV. Se o rastreamento for pausado, o System Status só salvará ou imprimirá as informações exibidas no momento.

Esta seção fornece exemplos e descrições de rastreamentos gerados para chamadas, linhas e ramais.

Se o visualizador for reiniciado durante o rastreamento e se o tronco/canal/ramal/botões sendo rastreados ainda estiverem válidos, o visualizador reterá o rastreamento antes da perda da conexão. O System Status adiciona uma linha ao rastreamento para indicar a reinicialização.

Links relacionados

[Usando rastreamentos para solucionar problemas](#) na página 122

Usando rastreamentos para solucionar problemas

Para diagnosticar problemas com uma chamada, geralmente é melhor rastrear a origem da chamada; por exemplo, rastrear o tronco para uma chamada de entrada ou o ramal para uma chamada de saída. Ao seguir estas orientações, você verá todas as informações do rastreamento a partir do início da chamada. Os eventos iniciais muitas vezes contêm as informações de diagnóstico mais importantes. Como o rastreamento também mostra eventos relacionados a pessoas que estão na mesma chamada do tronco ou ramal, o rastreamento de um tronco ou ramal permitirá que você veja todo o histórico da chamada.

Links relacionados

[Rastreamento](#) na página 122

Capítulo 13: Rastreamentos de chamadas

Você pode rastrear uma chamada da tela Detalhes da chamada. O rastreamento mostra as alterações de estado para essa chamada e os eventos relacionados aos dois terminais da chamada. Por exemplo, ele indica se um botão for pressionado em um ramal ou se uma mensagem de protocolo for enviada ou recebida de um canal de tronco que está na chamada. Estes eventos serão mostrados desde que o ramal ou tronco esteja associado à chamada. Por exemplo, se um ramal transferir uma chamada para outro, o rastreamento mostrará a transferência sendo realizada pelo primeiro ramal e os eventos relacionados ao segundo ramal.

Links relacionados

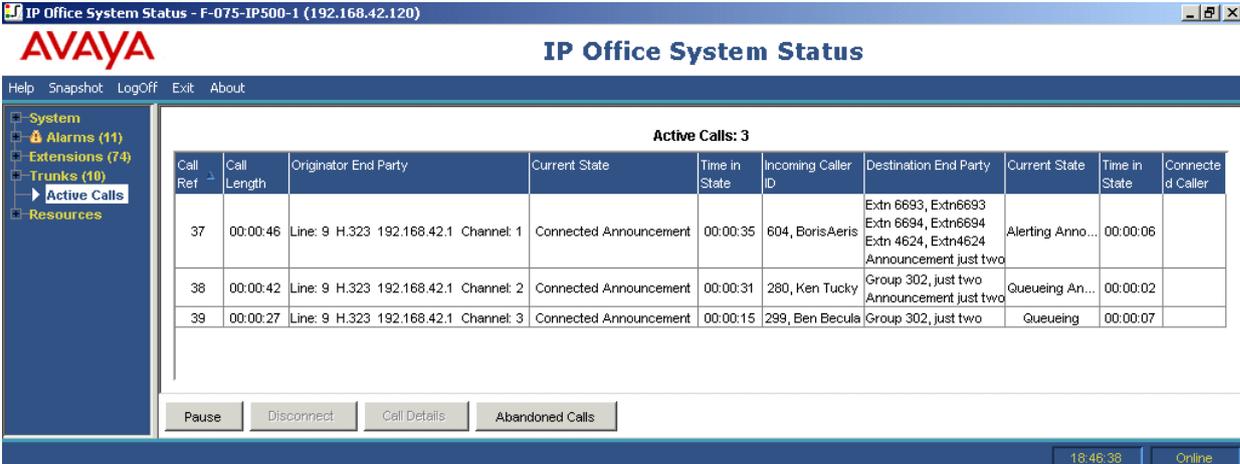
[Anúncios](#) na página 123

Anúncios

O sistema permite que as chamadas em fila ou alerta ouçam anúncios. Quando o sistema emite um anúncio, o atual estado da chamada muda para Anúncio conectado. A chamada permanece nesse estado até que seja atendida ou apagada. O System Status exibe o tipo de anúncio, bem como detalhes da fila ou de pessoas no alerta.

Exemplo:

1. A chamada 37 está alertando em dois ramais, bem como ouvindo o Anúncio 2 para o grupo de busca "apenas dois".
2. A chamada 38 está na fila do grupo de busca 'apenas dois', assim como escuta o Anúncio 2 para o grupo de busca 'apenas dois'.
3. A chamada 39 está na fila do grupo de busca 'apenas dois'.



The screenshot shows the AVAYA IP Office System Status interface. The title bar reads "IP Office System Status - F-075-IP500-1 (192.168.42.120)". The main window has a menu bar with "Help", "Snapshot", "LogOff", "Exit", and "About". On the left is a navigation tree with "System", "Alarms (11)", "Extensions (74)", "Trunks (10)", "Active Calls", and "Resources". The main area displays "Active Calls: 3" and a table with the following data:

Call Ref	Call Length	Originator End Party	Current State	Time in State	Incoming Caller ID	Destination End Party	Current State	Time in State	Connecte d Caller
37	00:00:46	Line: 9 H.323 192.168.42.1 Channel: 1	Connected Announcement	00:00:35	604, BorisAeris	Extn 6693, Extn6693 Extn 6694, Extn6694 Extn 4624, Extn4624 Announcement just two	Alerting Anno...	00:00:06	
38	00:00:42	Line: 9 H.323 192.168.42.1 Channel: 2	Connected Announcement	00:00:31	280, Ken Tucky	Group 302, just two Announcement just two	Queueing An...	00:00:02	
39	00:00:27	Line: 9 H.323 192.168.42.1 Channel: 3	Connected Announcement	00:00:15	299, Ben Becula	Group 302, just two	Queueing	00:00:07	

At the bottom of the table are buttons for "Pause", "Disconnect", "Call Details", and "Abandoned Calls". The status bar at the bottom right shows "18:46:38" and "Online".

O rastreamento a seguir mostra a mesma sequência de chamada, rastreada do tronco do qual foi originada:

The screenshot shows the AVAYA IP Office System Status application. The title bar indicates the system is at IP 192.168.42.120. The main window is titled 'H.323 Trunk Summary' and displays a 'Trace Output - All Channels' for IP Address 192.168.42.1. The trace shows a series of call events with timestamps and details such as Line, Channel, and Message type. The events include setup, alerting, and connection messages for various lines and channels.

IP Office suporta anúncios síncronos e assíncronos. Os exemplos desta seção são típicos de anúncios assíncronos. Para anúncios síncronos, o IP Office configura uma chamada entre o correio de voz e um ponto multicast. Todas as chamadas que estão ouvindo o mesmo anúncio se conectam ao mesmo ponto multicast.

A chamada multicast é configurada assim que há uma chamada que precise dela, mesmo se não houver tempo para reproduzir o anúncio. Uma chamada multicast que está atualmente reproduzindo um anúncio mostrará os detalhes do anúncio e um estado 'Conectado'. Uma chamada multicast que está aguardando a reprodução de um anúncio mostrará os detalhes do anúncio e um estado 'Aguardando anúncio'.

O rastreamento de uma chamada que ouve um anúncio indica a referência da chamada multicast.

Exemplo:

1. A chamada 47 é a chamada multicast do Anúncio 1 do grupo de busca 'apenas um'. Este anúncio está sendo reproduzido na chamada 49, que está na fila do grupo de busca 'apenas um'.
2. A chamada 49 é a chamada multicast do Anúncio 2 do grupo de busca 'apenas dois'. Ele foi criado em prontidão para reproduzir a chamada 45. A chamada 45 está em alerta em dois ramais. O Anúncio 1 do grupo de busca 'apenas um' já foi reproduzido e está aguardando o Anúncio 2 começar.

Active Calls: 4

Call Ref	Call Length	Originator End Party	Current State	Time in State	Incoming Caller ID	Destination End Party	Current State	Time in State	Connected Caller ID
45	00:00:30	Line: 9 H.323 192.168...	Connected An...	00:00:19	604, BorisAe...	Extn 6693, Extn6693 Extn 4624, Extn4624	Alerting	00:00:12	
47	00:00:12	Line: 9 H.323 192.168...	Connected An...	00:00:01	280, Ken Tuc...	Group 301, just one Announcement Call Ref 49	Queueing Ann...	00:00:01	
48	00:00:12	Multicast				Announcement just one, Ni	Waiting Annou...	00:00:12	
49	00:00:11	Multicast				Announcement just one, Ni	Connected	00:00:01	

Buttons: Pause, Disconnect, Call Details, Abandoned Calls

Time: 18:54:50, Status: Online

O rastreamento a seguir mostra a mesma sequência de chamadas, rastreadas do tronco do qual foram originadas:

H.323 Trunk Summary

IP Address: 192.168.42.1

Trace Output - All Channels:

```

26/01/07 14:19:33-935ms Line = 9, Line Ref = 32847, Q.931 Message = Setup, Direction = To Switch, Calling Party Number = 604, Called Party Number = 301
26/01/07 14:19:33-949ms Line = 9, Channel Allocated, Channel ID = 1, Call Ref = 186, Line Ref = 32847
26/01/07 14:19:33-949ms Call Ref = 186, Originator State = Dialling, Type = Trunk, Destination Type = none
26/01/07 14:19:33-954ms Line = 9, Channel = 1, Q.931 Message = SetupAck, Call Ref = 186, Direction = From Switch
26/01/07 14:19:34-953ms Call Ref = 186, Originator State = Incoming Alerting, Type = Trunk, Destination State = Queueing, Type = Queue
26/01/07 14:19:34-959ms Line = 9, Channel = 1, Q.931 Message = Alerting, Call Ref = 186, Direction = From Switch
26/01/07 14:19:34-972ms Call Ref = 186, Originator State = Incoming Alerting, Type = Trunk, Destination State = Alerting, Type = Target List
26/01/07 14:19:34-972ms Call Ref = 186, Alerting, Extension = 4624, Button = 5
26/01/07 14:19:34-972ms Call Ref = 186, Alerting, Extension = 6693, Button = 1
26/01/07 14:19:44-981ms Line = 9, Channel = 1, Q.931 Message = Connect, Call Ref = 186, Direction = From Switch
26/01/07 14:19:44-985ms Call Ref = 186, Originator State = Connected Announcement, Type = Trunk, Destination State = Alerting Announcement, Type = Target List
26/01/07 14:19:45-041ms Call Ref = 187, Originator Type = Multicast, Destination State = Connected, Type = Announcement
26/01/07 14:19:45-041ms Call Ref = 187, Announcement = just one, Number = 1
26/01/07 14:19:49-077ms Line = 9, Line Ref = 32848, Q.931 Message = Setup, Direction = To Switch, Calling Party Number = 280, Called Party Number = 301
26/01/07 14:19:49-088ms Line = 9, Channel Allocated, Channel ID = 2, Call Ref = 188, Line Ref = 32848
26/01/07 14:19:49-089ms Call Ref = 188, Originator State = Dialling, Type = Trunk, Destination Type = none
26/01/07 14:19:49-094ms Line = 9, Channel = 2, Q.931 Message = SetupAck, Call Ref = 188, Direction = From Switch
26/01/07 14:19:50-093ms Call Ref = 188, Originator State = Incoming Alerting, Type = Trunk, Destination State = Queueing, Type = Queue
26/01/07 14:19:50-096ms Line = 9, Channel = 2, Q.931 Message = Alerting, Call Ref = 188, Direction = From Switch
26/01/07 14:19:52-574ms Call Ref = 187, Originator Type = Multicast, Destination State = Waiting Announcement, Type = Announcement
26/01/07 14:19:52-578ms Call Ref = 186, Originator State = Connected Announcement, Type = Trunk, Destination State = Alerting, Type = Target List
26/01/07 14:19:52-578ms Call Ref = 186, Alerting, Extension = 4624, Button = 5
26/01/07 14:19:52-578ms Call Ref = 186, Alerting, Extension = 6693, Button = 1
26/01/07 14:20:02-591ms Line = 9, Channel = 2, Q.931 Message = Connect, Call Ref = 188, Direction = From Switch
26/01/07 14:20:02-594ms Call Ref = 188, Originator State = Connected Announcement, Type = Trunk, Destination State = Queueing Announcement, Type = Queue

```

Buttons: Trace Clear, Ping, Call Details, Print..., Save As...

Time: 14:20:05, Status: Online

Links relacionados

[Rastreamentos de chamadas](#) na página 123

Capítulo 14: Rastreamentos de ramal

Você pode rastrear toda ou qualquer seleção de teclas de apresentação em um ramal. Para ramaís sem teclas de apresentação, você pode rastrear toda e qualquer chamada atualmente associada ao ramal.

O rastreamento do ramal mostrará eventos relacionados a esse ramal, como pressionamentos de teclas, e rastreamentos de chamadas associadas às teclas selecionadas, desde que estejam associadas.

As informações de rastreamento de uma chamada associada à tecla do ramal mostrarão as mesmas informações que a chamada rastreada da tela Detalhes da chamada. Em outras palavras, serão mostradas alterações de estado para essa chamada e eventos relacionados aos dois terminais da chamada.

Links relacionados

[Chamada externa de entrada](#) na página 126

[Seleção de botão do ramal](#) na página 128

[Chamada desconectada por usuário interno](#) na página 131

[Chamada desconectada pelo chamador externo](#) na página 132

Chamada externa de entrada

Desconectada pelo chamador externo

O exemplo a seguir mostra uma chamada recebida que foi atendida e depois abandonada pelo chamador externo:

The screenshot displays the AVAYA IP Office System Status interface. The main window is titled "IP Office System Status" and shows the "Extension Status" for extension 210. The interface includes a navigation pane on the left with sections for System, Alarms (0), Extensions (12), and Trunks (7). The "Extensions (12)" section is expanded, showing a list of extensions from 209 to 3012, with extension 210 selected. Below the extension list, there are sections for "Call rings at Ext 210", "Extension 210 answers call", "Caller hangs up", and "Ext 210 goes back on hook". The "Extension Status" section displays the following information:

Extension Number: 210
 Module: Control Unit - D5 Ports
 Port: 2
 Telephone Type: 5410
 Current User Extension Number: 210
 Current User Name: Extn210
 Forwarding: Off
 Twinning: Off
 Do Not Disturb: Off
 Message Waiting: Off
 Number of New Messages: 0
 Phone Manager Type: None

Button Number	Button Type	Call Ref	Current State	Time in State	Calling Number or Called Number	Direction	Other Party on Call
1	CA		Idle	00:00:26			
2	CA		Idle				
3	CA		Idle				

Below the table, there is a "Trace Output - All Buttons" section showing a call log for extension 210. The log entries are:

```

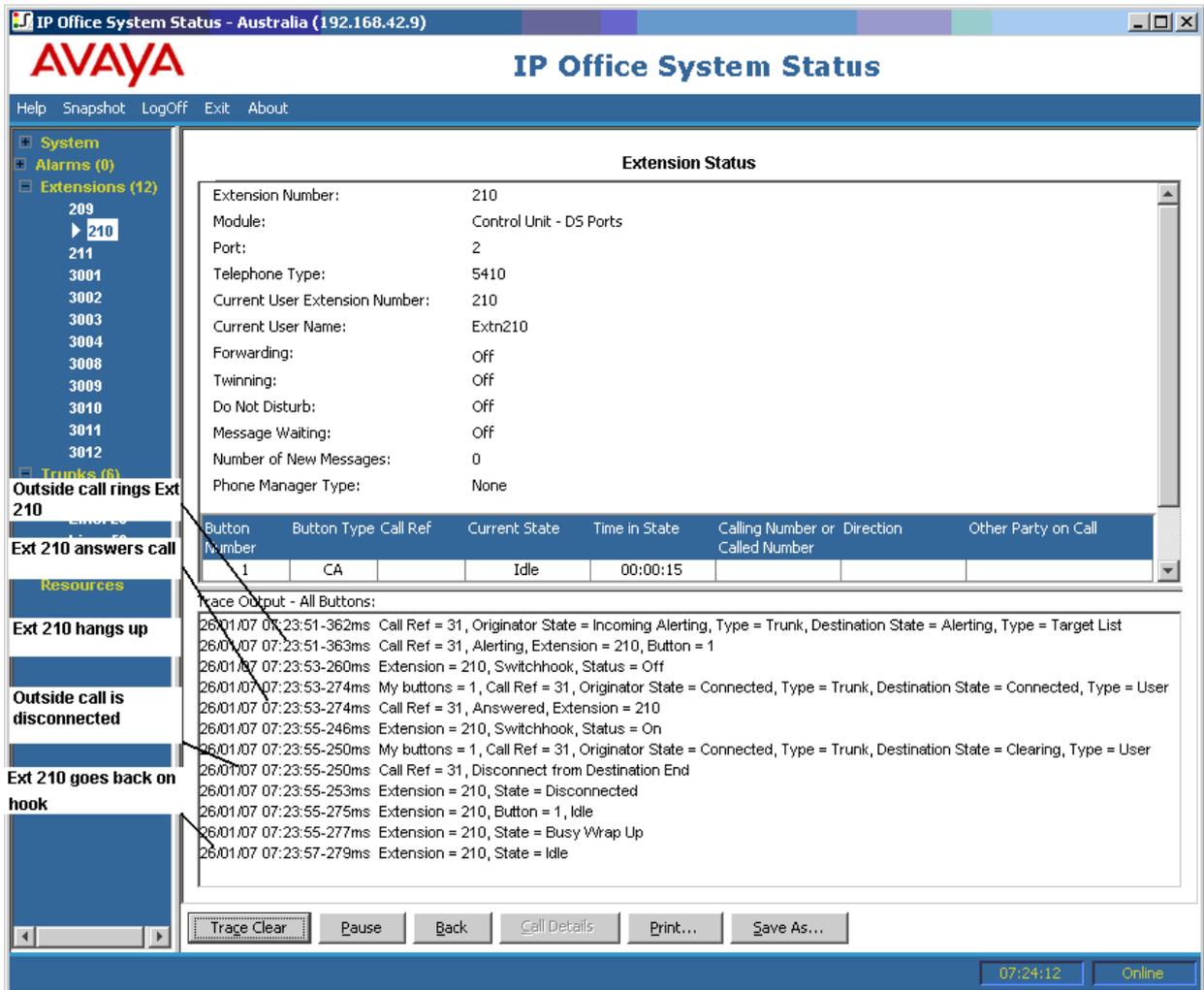
26/01/07 11:48:52-116ms Call Ref = 18, Originator State = Incoming Alerting, Type = Trunk, Destination State = Alerting, Type = Target List
26/01/07 11:48:52-117ms Call Ref = 18, Alerting, Extension = 210, Button = 1
26/01/07 11:48:54-307ms Extension = 210, Switchhook, Status = Off
26/01/07 11:48:54-318ms My buttons = 1, Call Ref = 18, Originator State = Connected, Type = Trunk, Destination State = Connected, Type = User
26/01/07 11:48:54-318ms Call Ref = 18, Answered, Extension = 210
26/01/07 11:48:58-724ms My buttons = 1, Call Ref = 18, Originator State = Clearing, Type = Trunk, Destination State = Connected, Type = User
26/01/07 11:48:58-724ms Call Ref = 18, Disconnect from Originator End
26/01/07 11:48:58-742ms Extension = 210, State = Disconnected
26/01/07 11:48:58-744ms Extension = 210, Button = 1, Idle
26/01/07 11:48:58-746ms Extension = 210, State = Busy Wrap Up
26/01/07 11:49:00-750ms Extension = 210, State = Idle
  
```

The interface also includes a "Trace Clear" button, a "Pause" button, a "Back" button, a "Call Details" button, a "Print..." button, and a "Save As..." button. The status bar at the bottom right shows the time "11:49:27" and the status "Online".

- A chamada externa toca no ramal 210.
- O ramal 210 atende a chamada.
- A chamada externa (originador da chamada) desliga.
- O ramal 210 volta para o gancho.

Desconectada pelo usuário do sistema

O exemplo a seguir detalha uma chamada recebida que foi atendida e depois abandonada pelo usuário interno.



- A chamada externa (originador) toca no ramal 210.
- O ramal 210 (terminal de destino) atende a chamada.
- O ramal 210 é desligado.
- A chamada externa é desconectada.
- O ramal 210 volta para o gancho.

Links relacionados

[Rastreamentos de ramal](#) na página 126

Seleção de botão do ramal

O System Status pode rastrear os botões de determinado ramal. O exemplo a seguir detalha o rastreamento da atividade de uma tecla em um ramal:

The screenshot shows the AVAYA IP Office System Status application. The left sidebar contains a tree view with 'System', 'Alarms (0)', 'Extensions (12)', and 'Trunks (7)'. Under 'Extensions', extension 209 is selected. The main window displays 'Extension Status' for extension 209, including details like Module (Control Unit - D5 Ports), Port (1), Telephone Type (5410), and Current User Extension Number (209). Below this, a 'Trace Output - All Buttons' section shows a list of call events with timestamps and details such as 'Call Ref = 3, Originator State = Ringback, Type = User, Destination State = Alerting, Type = Target List'. At the bottom of the window, there are buttons for 'Trace Clear', 'Pause', 'Back', 'Call Details', 'Print...', and 'Save As...'. The status bar at the bottom right shows the time '11:35:35' and 'Online'.

- Uma chamada toca no ramal 209.
- O ramal 209 atende pressionando uma apresentação de chamada.
- O ramal 209 estaciona a chamada no Estacionamento 1.
- O ramal 209 tira a chamada do Estacionamento 1.
- O ramal 209 seleciona a tecla Transferir.
- O ramal 209 disca para o ramal 210 e seleciona a tecla Transferir novamente.
- O ramal 209 desliga.

Muitos eventos de rastreamento relacionados a um ramal que tem teclas de apresentação de chamada indicarão um número de tecla no evento. Ao solucionar o problema, isso permite que você entenda o motivo pelo qual, por exemplo, uma chamada alertou em um determinado ramal.

Se estiver rastreando na tela **Status do ramal**, você também verá a opção **Meus botões** marcada nas alterações de estado da chamada.

AVAYA IP Office System Status

Help Snapshot LogOff Exit About

System
Alarms (12)
Extensions (74)

- 4624
- 6666
- 6667
- 6668
- 6669
- 6670
- 6671
- 6672
- 6673
- 6674
- 6675
- 6676
- 6677
- 6678

Call alerts on Button 1 (Ext 6693) and Button 5 (Ext 4624). Ext 4624 is a Bridged Appearance for Ext 6693

6686
6687
6688
6689
6690

Ext 4624 answers the call, so Button 1 goes to state 'In Use Inaccessible' and becomes idle

The caller clears down. The clearing state is reported since the call is still being tracked by the call appearance, hence the state is marked as 'My buttons=1'

6704
6705

With the call cleared, Button 1 returns to idle

Extension Status

Extension Number: 6693
 Slot: 3
 Port: 1
 Telephone Type: 6424
 Current User Extension Number: 6693
 Current User Name: Extn6693
 Forwarding: Off
 Twinning: Off
 Do Not Disturb: Off
 Message Waiting: On
 Number of New Messages: 14
 Phone Manager Type: None

Button Number	Button Type	Call Ref	Current State	Time in State	Calling Number or Called Number	Direction	Other Party on Call
1	CA		Idle	00:01:37			
2	CA		Idle				
3	CA		Idle				
8	BA		Idle				
9	LA		Idle				

Trace Output - All Buttons:

```

26/01/07 15:38:02-058ms Call Ref = 192, Originator State = Incoming Alerting, Type = Trunk, Destination State = Alerting, Type = Target List
26/01/07 15:38:02-058ms Call Ref = 192, Alerting, Extension = 4624, Button = 5
26/01/07 15:38:02-058ms Call Ref = 192, Alerting, Extension = 6693, Button = 1
26/01/07 15:38:09-699ms Extension = 4624, Switchhook, Status = Off
26/01/07 15:38:09-702ms My buttons = 1, Call Ref = 192, Originator State = Incoming Alerting, Type = Trunk, Destination State = Alerting, Type = User
26/01/07 15:38:09-705ms Extension = 6693, State = Busy Wrap Up
26/01/07 15:38:09-706ms Extension = 6693, State = Idle
26/01/07 15:38:09-716ms Extension = 6693, Button = 1, State = In Use Elsewhere
26/01/07 15:38:09-720ms Line = 9, Channel = 1, Q 931 Message = Connect, Call Ref = 192, Direction = From Switch
26/01/07 15:38:09-725ms My buttons = 1, Call Ref = 192, Originator State = Connected, Type = Trunk, Destination State = Connected, Type = User
26/01/07 15:38:09-725ms Call Ref = 192, Answered, Extension = 4624
26/01/07 15:38:22-867ms Extension = 4624, Switchhook, Status = On
26/01/07 15:38:22-869ms My buttons = 1, Call Ref = 192, Originator State = Connected, Type = Trunk, Destination State = Clearing, Type = User
26/01/07 15:38:22-869ms Call Ref = 192, Disconnect from Destination End
26/01/07 15:38:22-884ms Extension = 6693, Button = 1, Idle
    
```

Trace Clear Pause Back Call Details Print... Save As...

15:39:46 Online

Em alguns casos, uma chamada pode alertar em mais de uma tecla no mesmo ramal. Por exemplo, o ramal pode ter uma apresentação de linha para a linha que originou a chamada e uma apresentação de cobertura para o destino da chamada. Neste caso, o rastreamento mostra somente a primeira tecla de alerta.

Extension Status

Extension Number: 6728
 Module: 6
 Port: 20
 Telephone Type: 6424
 Current User Extension Number: 6728
 Current User Name: Extn6728
 Forwarding: Off
 Twinning: Off
 Do Not Disturb: Off
 Message Waiting: On
 Number of New Messages:
 Phone Manager Type: None

Button Number	Button Type	Call Ref	Current State	Time in State	Calling Number or Called Number	Direction	Other Party on Call
1	CA		Idle				
2	CA		Idle				
3	CA		Idle				
4	LA	201	In Use Elsewhere	00:00:14			
6	CC	201	Connected	00:00:14		Incoming	Line: 13 Slot: 4 Port: 9

Trace Output - All Buttons:
 26/01/07 15:51:09-137ms Call Ref = 201, Originator State = Incoming Alerting, Type = Trunk, Destination State = Alerting, Type = Target List
 26/01/07 15:51:09-138ms Call Ref = 201, Alerting, Extension = 6693, Button = 1
 26/01/07 15:51:09-138ms Call Ref = 201, Alerting, Extension = 6728, Button = 4
 26/01/07 15:51:09-138ms Call Ref = 201, Alerting, Extension = 4624, Button = 5
 26/01/07 15:51:22-056ms Extension = 6728, Pressed Programmed Button, Button Number = 6, Label = Coverage Appearance
 26/01/07 15:51:22-069ms Call Ref = 201, Originator State = Connected, Type = Trunk, Destination State = Connected, Type = User
 26/01/07 15:51:22-069ms Call Ref = 201, Answered, Extension = 6728
 26/01/07 15:51:22-073ms Extension = 6728, Button = 4, State = In Use Elsewhere

A call alerts on the line appearance
 Later, it also alerts on the coverage appearance (where it is answered), so that the line appearance shows 'In Use Elsewhere'. 'My buttons' shows that the call is associated with both of the appearances

Links relacionados

[Rastreamentos de ramal](#) na página 126

Chamada desconectada por usuário interno

O exemplo a seguir mostra a discagem de um ramal em um tronco analógico:

- O ramal 210 disca 8123456789.
- O rastreamento mostra Ramal = 210, Dígito discado, dígito = 8.
- O sistema corresponde o dígito discado 8 ao código de acesso do sistema 8N.
- O rastreamento mostra que o sistema aproveitou a linha analógica 4 e discou 123456789 na linha.
- O rastreamento mostra que o ramal 210 volta para o gancho.
- O sistema desconecta a chamada.

*** Nota:**

- As linhas analógicas não fornecem sinal de progresso da chamada. Portanto, elas vão diretamente do estado 'capturado' para o 'conectado'.
- O rastreamento não mostrará os dígitos discados em um tronco analógico após a correspondência de código de acesso, se a pausa entre os dígitos discados exceder tempo limite 'entre dígitos'.

Links relacionados

[Rastreamentos de ramal](#) na página 126

Chamada desconectada pelo chamador externo

Este tipo de rastreamento é útil quando um cliente relata que chamadas estão sendo desconectadas. O exemplo a seguir exhibe uma chamada efetuada em uma linha analógica, em que a parte externa se desconecta da chamada.

- O ramal 210 discar 8123456789.
- O rastreamento mostra Ramal = 210, Dígito discado, dígito = 8.
- O sistema corresponde o dígito discado 8 ao código de acesso do sistema 8N.
- O sistema aproveita a linha analógica 4 e discar 123456789.
- O rastreamento mostra que a parte externa se desconecta da chamada.
- O sistema desconecta o usuário interno.

*** Nota:**

- O ramal 210 é o 'Originador' da chamada, o ramal discado e a pessoa externa é o 'Terminal de destino'.
- O rastreamento não exibe o que ocorre com os dígitos coletados após o ramal 210 discar 8.
- O ramal não exibe chamadas atendidas em linhas analógicas.

Links relacionados

[Rastreamentos de ramal](#) na página 126

Capítulo 15: Rastreamentos de tronco

Você pode rastrear todas ou qualquer seleção de canais em um tronco. O rastreamento mostrará eventos relacionados a esses canais, como mensagens de protocolo, além de rastreamentos de todas as chamadas associadas a esses canais, desde que estejam associadas.

As informações de rastreamento de uma chamada associada a um canal do tronco mostrarão as mesmas informações que a chamada rastreada da tela Detalhes da chamada. Em outras palavras, serão mostradas alterações de estado para essa chamada, além de eventos relacionados aos dois terminais da chamada.

Em algumas regiões, a central telefônica pode reter chamadas. Nesses casos, a chamada deixa de ser associada a um canal particular. Quando tirada da espera, ela pode ser associada ao mesmo canal ou a outro. Se a chamada for inicialmente associada a um canal de tronco rastreado, ela continuará no rastreamento, mesmo se for novamente associada a outro canal ou se não for associada.

Links relacionados

[Rastreamento de chamadas de entrada em linhas analógicas](#) na página 134

Rastreamento de chamadas de entrada em linhas analógicas

O exemplo a seguir mostra uma chamada recebida que toca em um ramal e depois é transferida para o correio de voz:

The screenshot shows the AVAYA IP Office System Status interface. The main content area displays the 'Analog Trunk Summary' with the following data:

Port	Line ID	Line Type	Call Ref	Current State	Time in State	Caller ID or Dialed Digits	Other Party on Call	Direction of Call
1	Line: 1 Front Panel Port: 1	Loop Start CLI		Idle	00:43:22			
2	Line: 2 Front Panel Port: 2	Loop Start CLI		Idle	00:44:31			
3	Line: 3 Front Panel Port: 3	Loop Start CLI		Idle	02:54:18			
4	Line: 4 Front Panel Port: 4	Loop Start CLI		Idle	02:54:18			

Below the table, the 'Trace Output - All Ports' section shows a sequence of events for an incoming call:

```

26/01/07 13:42:23-641ms Line = 1, Pre-Alerting
26/01/07 13:42:24-263ms Line = 1, Alerting, Call Ref = 63, Caller ID Name = Extn211, Number = 211
26/01/07 13:42:24-289ms Call Ref = 63, Originator State = Dialing, Type = Trunk, Destination State = Alerting, Type = Target List
26/01/07 13:42:24-289ms Call Ref = 63, Alerting, Extension = 210, Button = 1
26/01/07 13:42:24-295ms Call Ref = 63, Originator State = Incoming Alerting, Type = Trunk, Destination State = Alerting, Type = Target List
26/01/07 13:42:39-279ms Call Ref = 63, Retargeting
26/01/07 13:42:39-303ms Call Ref = 63, Originator State = Connected, Type = Trunk, Destination State = Connected, Type = Mailbox
26/01/07 13:42:39-303ms Call Ref = 63, Answered, Mailbox:#Extn210
26/01/07 13:42:45-711ms Call Ref = 63, Originator State = Clearing, Type = Trunk, Destination State = Connected, Type = Mailbox
26/01/07 13:42:45-711ms Call Ref = 63, Disconnect from Originator End
  
```

The interface also includes a left-hand navigation menu with options like 'System', 'Alarms (2)', 'Extensions (12)', and 'Trunks (7)'. At the bottom, there are buttons for 'Trace Clear', 'Call Details', 'Print...', and 'Save As...'. The status bar at the bottom right shows the time '14:26:08' and the system is 'Online'.

- O sistema recebe uma chamada.
- O sistema atribui uma Ref. de chamada 63.
- A chamada toca no ramal 211.
- A chamada é redirecionada para a caixa do correio de voz do usuário.
- O chamador externo se desconecta da chamada.

Links relacionados

[Rastreamentos de tronco](#) na página 134

Capítulo 16: Grupo de busca

Os exemplos de rastreamento nesta seção mostram os ramais que estão tocando, mas não a chamada sendo fornecida para o grupo de busca. Para exibir detalhes da chamada, inclusive o nome do grupo de busca de destino, consulte [Detalhes da chamada](#) na página 92.

Links relacionados

[Chamadas do grupo de busca enviadas ao correio de voz](#) na página 136

[Chamadas atendidas do grupo de busca](#) na página 137

[Chamadas na fila do grupo de busca enviadas ao correio de voz](#) na página 138

[Chamada sendo abandonada](#) na página 139

[Transbordamento de chamadas do grupo de busca](#) na página 140

Chamadas do grupo de busca enviadas ao correio de voz

O exemplo a seguir detalha uma chamada recebida no sistema e redirecionada para o correio de voz:

IP Office System Status

Help Snapshot LogOff Exit About

System

Alarms (0)

Extensions (12)

209
210
211
3001
3002
3003
3004
3008
3009
3010
3011
3012

Outside call rings in to the IP Office

Line: 25

Ext 209 and 210 ring

resources

Call is redirected

Call is routed to voicemail

Status Utilization Summary Alarms

Analog Trunk Summary

Slot/Module: Front Panel
Number of Trunks: 4
Number of Administered Trunks: 4
Number of Trunks in Use: 0

Port ID	Line	Line Type	Call Ref	Current State	Time in State	Caller ID or Dialed Digits	Other Party on Call	Direction of Call
1	Line: 1 Front Panel Port: 1	Loop Start CLI		Idle	00:06:03			
2	Line: 2 Front Panel Port: 2	Loop Start CLI		Idle	01:53:50			
3	Line: 3 Front Panel Port: 3	Loop Start CLI		Idle	01:53:50			
4	Line: 4 Front Panel Port: 4	Loop Start CLI		Idle	01:53:50			

Trace Output - All Ports:

```

26/01/07 08:22:10-927ms Line = 1, Pre-Alerting
26/01/07 08:22:11-551ms Line = 1, Alerting, Call Ref = 45, Caller ID Name = Extn211, Number = 211
26/01/07 08:22:11-576ms Call Ref = 45, Originator State = Incoming Alerting, Type = Trunk, Destination State = Queueing, Type = Queue
26/01/07 08:22:11-627ms Call Ref = 45, Originator State = Incoming Alerting, Type = Trunk, Destination State = Alerting, Type = Target List
26/01/07 08:22:11-627ms Call Ref = 45, Alerting, Extension = 209, Button = 1
26/01/07 08:22:11-627ms Call Ref = 45, Alerting, Extension = 210, Button = 1
26/01/07 08:22:41-611ms Call Ref = 45, Originator State = Connected, Type = Trunk, Destination State = Connected, Type = Mailbox
26/01/07 08:22:53-464ms Call Ref = 45, Originator State = Clearing, Type = Trunk, Destination State = Connected, Type = Mailbox
26/01/07 08:22:53-464ms Call Ref = 45, Disconnect from Originator End

```

Trace Clear Call Details Print... Save As...

08:28:56 Online

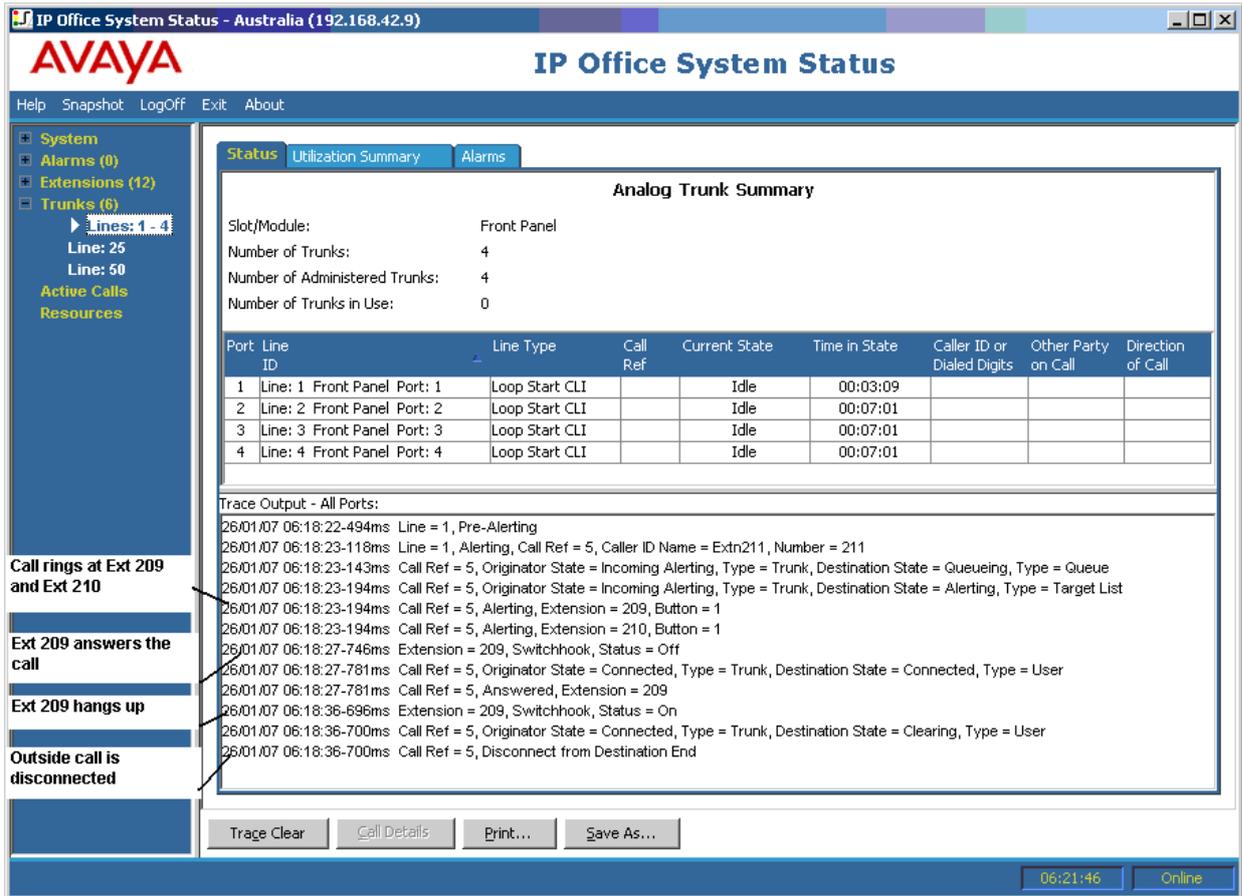
- O sistema recebe uma chamada externa.
- A chamada toca nos ramais 209 e 210.
- O sistema redireciona a chamada para o correio de voz.

Links relacionados

[Grupo de busca](#) na página 136

Chamadas atendidas do grupo de busca

O exemplo a seguir detalha uma chamada recebida no e atendida por um membro do grupo:



- Uma chamada externa (originador) toca nos ramais 209 e 210.
- O ramal 209 (terminal de destino) atende a chamada.
- O ramal 209 desliga.
- O sistema desconecta o chamador externo.

Links relacionados

[Grupo de busca](#) na página 136

Chamadas na fila do grupo de busca enviadas ao correio de voz

O exemplo a seguir detalha uma chamada recebida, depois enviada para a fila do grupo de busca e redirecionada ao correio de voz:

The screenshot displays the Avaya IP Office System Status interface. The main window title is "IP Office System Status - Australia (192.168.42.9)". The interface includes a navigation menu on the left with options like System, Alarms (0), Extensions (12), and Trunks (6). The main content area shows the "Analog Trunk Summary" for the Front Panel, indicating 4 trunks, 4 administered trunks, and 0 in use. Below this is a table of trunk status and a "Trace Output - All Ports" section showing a sequence of call events: Pre-Alerting, Alerting, Queueing, Connected Announcement, and Disconnect from Originator End. A status bar at the bottom right shows the time 06:49:17 and the system is Online.

Port	Line ID	Line Type	Call Ref	Current State	Time in State	Caller ID or Dialed Digits	Other Party on Call	Direction of Call
1	Line: 1 Front Panel Port: 1	Loop Start CLI		Idle	00:01:41			
2	Line: 2 Front Panel Port: 2	Loop Start CLI		Idle	00:14:11			
3	Line: 3 Front Panel Port: 3	Loop Start CLI		Idle	00:14:11			
4	Line: 4 Front Panel Port: 4	Loop Start CLI		Idle	00:14:11			

Trace Output - All Ports:

```

26/01/07 06:47:14-897ms Line = 1 , Pre-Alerting
26/01/07 06:47:15-521ms Line = 1 , Alerting, Call Ref = 9, Caller ID Name = Extn211, Number = 211
26/01/07 06:47:15-546ms Call Ref = 9, Originator State = Incoming Alerting, Type = Trunk, Destination State = Queueing, Type = Queue
26/01/07 06:47:15-580ms Call Ref = 9, Announcement = Main, Number = 1
26/01/07 06:47:15-582ms Call Ref = 9, Originator State = Connected Announcement, Type = Trunk, Destination State = Queueing Announcement, Type = Queue
26/01/07 06:47:23-738ms Call Ref = 9, Originator State = Connected Announcement, Type = Trunk, Destination State = Queueing, Type = Queue
26/01/07 06:47:25-556ms Call Ref = 9, Originator State = Connected Announcement, Type = Trunk, Destination State = Connected, Type = Mailbox
26/01/07 06:47:35-999ms Call Ref = 9, Originator State = Clearing, Type = Trunk, Destination State = Connected, Type = Mailbox
26/01/07 06:47:35-999ms Call Ref = 9, Disconnect from Originator End

```

- O sistema recebe uma chamada externa.
- O sistema envia a chamada para a fila do grupo de busca.
- O sistema reproduz a mensagem da fila.
- O sistema redireciona a chamada para o correio de voz.

Links relacionados

[Grupo de busca](#) na página 136

Chamada sendo abandonada

O exemplo a seguir detalha uma chamada recebida e enviada para a fila do grupo de busca, depois desconectada pelo chamador externo (originador):

The screenshot shows the Avaya IP Office System Status interface. The main window title is "IP Office System Status - Australia (192.168.42.9)". The interface includes a menu bar (Help, Snapshot, LogOff, Exit, About) and a sidebar with navigation options like System, Alarms (0), Extensions (12), and Trunks (6). The main content area is divided into tabs: Status, Utilization Summary, and Alarms. The "Status" tab is active, displaying an "Analog Trunk Summary" section with the following data:

Port	Line ID	Line Type	Call Ref	Current State	Time in State	Caller ID or Dialed Digits	Other Party on Call	Direction of Call
1	Line: 1 Front Panel Port: 1	Loop Start CLI		Idle	00:00:23			
2	Line: 2 Front Panel Port: 2	Loop Start CLI		Idle	00:19:53			
3	Line: 3 Front Panel Port: 3	Loop Start CLI		Idle	00:19:53			
4	Line: 4 Front Panel Port: 4	Loop Start CLI		Idle	00:19:53			

Below the table, there is a "Trace Output - All Ports:" section showing a sequence of call events:

```

26/01/07 06:54:28-284ms Line = 1, Pre-Alerting
26/01/07 06:54:28-908ms Line = 1, Alerting, Call Ref = 13, Caller ID Name = Extn211, Number = 211
26/01/07 06:54:28-932ms Call Ref = 13, Originator State = Incoming Alerting, Type = Trunk, Destination State = Queueing, Type = Queue
26/01/07 06:54:28-967ms Call Ref = 13, Announcement = Main, Number = 1
26/01/07 06:54:28-969ms Call Ref = 13, Originator State = Connected Announcement, Type = Trunk, Destination State = Queueing Announcement, Type = Queue
26/01/07 06:54:36-186ms Call Ref = 13, Originator State = Clearing, Type = Trunk, Destination State = Queueing Announcement, Type = Queue
26/01/07 06:54:36-188ms Call Ref = 13, Disconnect from Originator End
    
```

At the bottom of the interface, there are buttons for "Trace Clear", "Call Details", "Print...", and "Save As...". The status bar at the bottom right shows the time "06:54:59" and the system is "Online".

- O sistema recebe uma chamada externa.
- O sistema envia a chamada para a fila do grupo de busca.
- O sistema reproduz a mensagem da fila.
- O chamador externo desconecta a chamada.

Links relacionados

[Grupo de busca](#) na página 136

Transbordamento de chamadas do grupo de busca

O exemplo a seguir detalha uma chamada recebida em um grupo de busca, redirecionada para o segundo grupo de busca e então redirecionada para o correio de voz:

Chamada de grupo de busca transbordando para um segundo grupo de busca e atendida por correio de voz:

IP Office System Status - Australia (192.168.42.9)

AVAYA IP Office System Status

Help Snapshot LogOff Exit About

System
Alarms (0)
Extensions (12)
Trunks (7)
 ▶ Lines: 1 - 4
 Line: 25
 Line: 50
Active Calls
Resources

Outside call rings in to IP Office

The call rings at Ext 209 and Ext 210

Queue message is played

The call is being redirected to the Overflow group

The call is sent to the Mailbox of the hunt group

Analog Trunk Summary

Slot/Module: Front Panel
Number of Trunks: 4
Number of Administered Trunks: 4
Number of Trunks in Use: 0

Port	Line ID	Line Type	Call Ref	Current State	Time in State	Caller ID or Dialed Digits	Other Party on Call	Direction of Call
1	Line: 1 Front Panel Port: 1	Loop Start CLI		Idle	00:04:45			
2	Line: 2 Front Panel Port: 2	Loop Start CLI		Idle	01:04:43			
3	Line: 3 Front Panel Port: 3	Loop Start CLI		Idle	01:04:43			
4	Line: 4 Front Panel Port: 4	Loop Start CLI		Idle	01:04:43			

Trace Output - All Ports:

```

26/01/07 12:31:22-150ms Line = 1, Pre-Alerting
26/01/07 12:31:22-772ms Call Ref = 37, Originator State = Incoming Alerting, Type = Trunk, Destination State = Queueing, Type = Queue
26/01/07 12:31:22-828ms Call Ref = 37, Alerting, Extension = 210, Button = 1
26/01/07 12:31:22-828ms Call Ref = 37, Alerting, Extension = 209, Button = 1
26/01/07 12:31:22-836ms Call Ref = 37, Announcement = Main, Number = 1
26/01/07 12:31:22-839ms Call Ref = 37, Originator State = Connected Announcement, Type = Trunk, Destination State = Alerting Announcement, Type = Target List
26/01/07 12:31:30-993ms Call Ref = 37, Originator State = Connected Announcement, Type = Trunk, Destination State = Alerting, Type = Target List
26/01/07 12:31:30-993ms Call Ref = 37, Alerting, Extension = 210, Button = 1
26/01/07 12:31:30-993ms Call Ref = 37, Alerting, Extension = 209, Button = 1
26/01/07 12:31:37-826ms Call Ref = 37, Alerting, Extension = 211
26/01/07 12:31:37-834ms Call Ref = 37, Retargeting
26/01/07 12:31:42-794ms Call Ref = 37, Originator State = Connected Announcement, Type = Trunk, Destination State = Connected, Type = Mailbox
26/01/07 12:31:48-282ms Call Ref = 37, Originator State = Clearing, Type = Trunk, Destination State = Connected, Type = Mailbox
26/01/07 12:31:48-282ms Call Ref = 37, Disconnect from Originator End
    
```

Trace Clear Call Details Print... Save As...

12:36:33 Online

1. O sistema recebe uma chamada externa.
2. A chamada toca nos ramais 209 e 210.
3. O sistema reproduz a mensagem da fila.
4. O sistema redireciona a chamada para um grupo de busca de transbordamento.
5. A chamada toca no ramal 211 (um membro do grupo de busca de transbordo).
6. O sistema redireciona a chamada para o correio de voz original do grupo de busca.

Links relacionados

[Grupo de busca](#) na página 136

Capítulo 17: Solução de problemas

A seguir apresentamos alguns exemplos de como usar o aplicativo para diagnosticar problemas.

Links relacionados

[Corte de chamadas ISDN](#) na página 142

[Atraso entre linha analógica e ramal](#) na página 143

[Unidades de expansão em constante reinicialização](#) na página 144

[O usuário recebe o tom de ocupado ao telefonar](#) na página 144

[Chamadas SCN VoIP fazem eco ou têm qualidade de voz insuficiente](#) na página 145

[O usuário do telefone não consegue discar](#) na página 145

[Linha PRI fora de serviço](#) na página 146

Corte de chamadas ISDN

Edição

O usuário está passando por cortes de chamada.

Ação

Verifique a configuração do sistema no IP Office Manager para garantir que todos os parâmetros do tronco estejam corretos. Verifique se os parâmetros correspondem aos fornecidos pela central telefônica/provedor de rede.

Procedimento

1. Verifique se não há alarmes nos troncos. Se houver alarmes nos troncos, contate o provedor de serviços.
2. Se não houver alarmes, clique em **Rastrear tudo** para estabelecer os motivos para o corte da chamada.

A realização do rastreamento deve permitir que você veja por que as chamadas estão sendo cortadas.

Por exemplo:

Na tela a seguir, a chamada foi configurada na Linha 1, Canal 1 e a direção era para a central (pessoa originadora):

```
26/01/07 12:31:38-156ms Line = 1, Channel = 1, Q.931 Message = Setup, Direction = To Switch, Calling Party Number = 909, Called Party Number = 2211
26/01/07 12:31:38-204ms Call Ref = 9, Alerting, Extension = 603, Button = 1
26/01/07 12:31:38-206ms Call Ref = 9, Originator State = Incoming Alerting, Type = Trunk, Destination State = Alerting, Type = Target List
```

Na tela a seguir, a direção desconectada é para a central (Código da causa 16 - a chamada foi cancelada pelo originador):

```

26/01/07 12:31:43-270ms Call Ref = 9, Answered, Extension = 603
26/01/07 12:31:49-760ms Line = 1, Channel = 1, Q.931 Message = Disconnect, Call Ref = 9, Direction = To Switch, Cause Code = 16
26/01/07 12:31:49-763ms Line = 1, Channel = 1, Q.931 Message = Release, Call Ref = 9, Direction = From Switch
26/01/07 12:31:49-959ms Line = 1, Channel = 1, Q.931 Message = ReleaseComplete, Call Ref = 9, Direction = To Switch
26/01/07 12:31:49-964ms Call Ref = 9, Originator State = Clearing, Type = Trunk, Destination State = Connected, Type = User
26/01/07 12:31:49-964ms Call Ref = 9, Disconnect from Originator End
26/01/07 12:31:49-985ms Line = 1, Idle, Channel ID = 1

```

Se outro código de causa for mostrado, ele indica que há outra condição de erro na linha.

Links relacionados

[Solução de problemas](#) na página 142

Atraso entre linha analógica e ramal

Edição

A linha analógica de entrada toca diversas vezes antes de a chamada ser apresentada ao ramal.

Ação

1. Se o tronco analógico estiver configurado para aguardar informações da ID do autor da chamada (CLI//ICLID) da central telefônica e as informações não forem fornecidas, haverá um atraso entre a hora em que a linha/tronco toca e a hora em que a chamada é apresentada aos ramais.
2. Verifique a configuração do sistema no IP Office Manager e certifique-se de que os parâmetros do tronco analógico estejam corretos e correspondam aos fornecidos pela operadora telefônica.

Procedimento

1. No Resumo de tronco analógico, clique na guia **Alarmes**. Se a operadora telefônica não estiver fornecendo informações sobre a ID do chamador, o System Status exibirá Nenhuma ID do chamador recebida na Descrição do erro.

The screenshot shows the 'IP Office System Status' application window. The 'Alarms' tab is selected, displaying a table of alarms for lines 13-16 in slot 4. The table has three columns: 'Last Date Of Error', 'Occurrences', and 'Error Description'. One alarm is listed with the date '25/01/2007 18:31:02', one occurrence, and the description 'No Caller ID received Port Number: 10'. Below the table are buttons for 'Clear', 'Clear All', 'Print...', and 'Save As...'. The system status is shown as 'Online' at the bottom right.

Alarms for Lines: 13 - 16 Slot: 4		
Last Date Of Error	Occurrences	Error Description
25/01/2007 18:31:02	1	No Caller ID received Port Number: 10

2. No IP Office Manager, altere a configuração para Início de loop somente, da seguinte maneira:
 - a. Faça login no IP Office Manager e abra a configuração do sistema.

- b. Na árvore de configuração, selecione **Linha** e clique duas vezes no tronco analógico em questão.
- c. Na guia **Linha**, altere **Subtipo de linha** para **Início de loop**.
- d. Ou então, deixe que a central telefônica habilite CLI//ICLID nos troncos.

Links relacionados

[Solução de problemas](#) na página 142

Unidades de expansão em constante reinicialização

Edição

Unidades de expansão em constante reinicialização

Ação

1. Verifique se há falha nas fontes de alimentação.
2. Como precaução, substitua a fonte de alimentação.
3. Verifique o cabo entre a unidade de controle e o módulo de reinicialização.
4. Altere o módulo por outro módulo ou conecte o cabo TDM a outro slot reserva.

Procedimento

1. Exiba as mensagens de erro clicando em **Alarmes** e então no link.
2. O número total de vezes que o sistema perdeu contato com o módulo é exibido na coluna Ocorrências.

Links relacionados

[Solução de problemas](#) na página 142

O usuário recebe o tom de ocupado ao telefonar

Edição

O usuário recebe o tom de ocupado ao telefonar para o correio de voz (interno e externo).

Ação

1. Verifique se o Voicemail Pro/Embedded está em execução.
2. Se você estiver executando o Voicemail Pro, verifique se configurou corretamente a Reserva de canal de correio de voz:

Procedimento

1. Para exibir o número de vezes que todos os canais de correio de voz estiveram em uso, clique em **Recursos**:
2. Quando todos os canais de correio de voz estão em uso, o sistema retorna Ocupado para o chamador.
3. Informe ao usuário que ele precisa adquirir mais canais de correio de voz.

Links relacionados

[Solução de problemas](#) na página 142

Chamadas SCN VoIP fazem eco ou têm qualidade de voz insuficiente

Edição

As chamadas nos troncos VoIP de rede de comunidade pequena fazem eco ou têm qualidade de voz insuficiente.

Ação

Verifique a configuração do sistema no IP Office Manager e certifique-se de que todos os parâmetros do tronco VoIP estejam corretos e correspondam ao terminal remoto do SCN.

Procedimento

1. Clique em **Sistema** e, em seguida, em **Troncos VoIP**.
2. Para exibir os detalhes da chamada, clique em um dos canais:
3. Verifique se os números do **Originador** apresentam o seguinte:
 - Atraso no tempo de resposta
 - Tremulação da recepção
 - Perda de pacotes da recepção
 - Tremulação da transmissão
 - Perda de pacotes da transmissão
4. Abra outro System Status Application e clique no canal para monitorar os números de **Destino**:
5. Se as figuras forem grandes, consulte o administrador de rede para fazer as alterações necessárias na rede a fim de melhorar a situação.

Links relacionados

[Solução de problemas](#) na página 142

O usuário do telefone não consegue discar

Edição

O usuário do telefone não pode discar sem o display do chamador.

Ação

No IP Office Manager, verifique se o usuário não está impedido de fazer chamadas externas.

Procedimento

Clique em **Ramais** e clique duas vezes no ramal específico.

Links relacionados

[Solução de problemas](#) na página 142

Linha PRI fora de serviço

Edição

As linhas PRI (definidas para o protocolo N12) estão fora de serviço e os chamadores não podem discar ou fazer uma chamada no sistema.

Ação

Desconectar e conectar o cabo PRI do slot PRI trará a linha de volta para o serviço e permitirá a realização de chamadas.

Procedimento

1. Clique em **Alarmes** e, em seguida, em **Troncos**.
2. Clique no número da linha do PRI.
3. Selecione a guia **Histórico do desempenho em 24 horas**.

O exemplo acima mostra que a linha PRI experimentou guias clock e frames perdidos. Este problema pode ser resolvido substituindo a fiação das tomadas PRIs e o sistema.

Links relacionados

[Solução de problemas](#) na página 142

Índice

Caracteres Especiais

última reinicialização do sistema [47](#)

Numéricos

12.7 Linha PRI fora de serviço [146](#)

A

alarmes [46](#), [53](#), [82](#)
alarmes de configuração [49](#)
alarmes de link [56](#)
alarmes de serviço [49](#)
Anúncios [123](#)
atraso entre linha analógica e ramal [143](#)
atribuindo configurações de segurança [10](#)
Auditoria da unidade de controle [109](#)

B

barra de menu [12](#)
Botões [13](#)

C

caixas de correio [112](#)
Cartões de memória [26](#)
Chamada de volta e chamadas de retorno [101](#)
chamada desconectada pelo chamador externo [132](#)
chamada desconectada por usuário interno [131](#)
chamada externa de entrada [126](#)
chamada sendo abandonada [139](#)
chamadas abandonadas [89](#)
chamadas atendidas do grupo de busca [137](#)
Chamadas ativas [88](#)
chamadas ativas reduzidas [91](#)
chamadas do grupo de busca enviadas ao correio de voz [136](#)
Chamadas na fila do grupo de busca enviadas ao correio de voz [138](#)
Chamadas SCN VoIP fazem eco ou têm qualidade de voz insuficiente [145](#)
como abrir uma configuração [21](#)
correio de voz [111](#)
Corte de chamadas ISDN [142](#)

D

detalhes da chamada [92](#)
detalhes da conferência [94](#)
Detalhes do hardware do sistema [25](#)
Diretório [107](#)
discador externo [116](#)
discos rígidos [28](#)

E

Endereços na lista de bloqueios [43](#)
Estação base [37](#)
Estação base SIP DECT [36](#)
Estados da chamada (Ramal) [98](#)
estados da chamada (tronco) [100](#)
exibindo um snapshot [20](#)

F

Falha de conexão do Feature Key Server [51](#)
Falha de logon devido à identificação do usuário/senha . [50](#)

G

grupo de busca [136](#)

H

histórico do alarme [48](#)
histórico do desempenho em 24 horas [55](#), [84](#)
Hora [105](#)

I

Informações de chamada [95](#)
Informações de destino [96](#)
Informações de destino/roteamento da chamada [98](#)
Informações do originador [95](#)
iniciando o system status [11](#)
instalando o aplicativo [9](#)
Instantâneo [18](#)

L

Licenças [105](#)
Licenças conectadas à rede [106](#)
locais [119](#)

M

Módulos de expansão [29](#)

N

novidades nesta versão [9](#)

O

O usuário do telefone não consegue discar [145](#)
O usuário recebe o tom de ocupado ao telefonar [144](#)

Índice

P

Painel de Navegação	17
ping	114
Pontos finais SIP Avaya	32
Pontos finais SIP padrão	33
portas de ramal	30
portas de troncos	30
protocolos de linha	79

Q

qualidade de serviço de chamada	57
qualidade dos alarmes de serviço	59

R

Ramais	62
Ramais H.323	30
Ramais na lista de bloqueios	42
Ramais SIP	32
rastreamentos de chamadas	123
rastreamentos de ramal	126
rastreamentos de tronco	134
rastreamentos para solucionar problemas	122
rastreando	122
rastreando chamadas de entrada em linhas analógicas	134
rastrear	79
Recursos	103
recursos indisponíveis	52
Rede IP	113
resumo da utilização	80
resumo de alarmes de tronco	52
Resumo do ramal	62
rotas de IP	113

S

segurança	59
Segurança VoIP	40
seleção de botão do ramal	128
Servidor de aplicativos SIP	36
Servidores de aplicativo SIP	35
Sistema	23
Sistema IP DECT	34
Sistemas IP DECT	33
Situação do ramal	63
snapshots	18
Solução de problemas	142
SRTP	61
SSL VPN	116
status de tronco analógico	67
status de tronco digital	70
status de tronco H.323	72
status de tronco SIP	75
Status do Unified Communications Module	39

T

telefones em quarentena	41
Telefones IP Avaya	31

telefones IP não registrados	31
testes de linha	85
TLS	60
transbordamento de chamadas do grupo de busca	140
troncos	67
Troncos VoIP	40
túneis	115

U

UC Modules	38
Unidade de controle	29
Unidades de expansão em constante reinicialização	144
usando o aplicativo	9