

Dépannage des groupes de recherche sur CUCME

Contenu

[Introduction](#)

[Informations générales](#)

[Ajouter ou supprimer un poste d'un groupe de recherche](#)

[Extension Impossible De Se Déconnecter Du Groupe De Recherche](#)

[Le Poste Est Déconnecté Du Groupe De Recherche](#)

[Pour les téléphones SCCP](#)

[Pour les téléphones SIP](#)

Introduction

Ce document décrit comment dépanner des groupes de recherche sur Cisco Unified Communications Manager Express (CUCME).

Informations générales

Les groupes de recherche permettent de diriger les appels entrants vers un numéro spécifique (numéro pilote) vers un groupe défini de numéros de poste.

Les appels entrants sont redirigés du numéro pilote vers le premier numéro de poste tel que défini par la configuration. Si le premier numéro est occupé ou ne répond pas, l'appel est redirigé vers le téléphone suivant de la liste. Un appel continue d'être redirigé sur occupé ou sans réponse d'un numéro à un autre dans la liste jusqu'à ce qu'il reçoive une réponse ou jusqu'à ce que l'appel atteigne le numéro défini comme numéro final.

Ajouter ou supprimer un poste d'un groupe de recherche

Afin d'ajouter ou de supprimer une extension du groupe de recherche, utilisez ce jeu de configuration :

```
Router#voice hunt-group 35 parallel
Router#final 097
Router#list 885,886, <add new DN/ remove DN >
Router#timeout 30
Router#statistics collect
Router#pilot 035
Router#preference 2 secondary 2
```

Extension Impossible De Se Déconnecter Du Groupe De Recherche

Si un poste ne parvient pas à se déconnecter du groupe de recherche, poursuivez, refaites la configuration de l'ephone ou du pool du registre vocal et réinitialisez le téléphone. Veillez à recréer également les fichiers de configuration.

Le Poste Est Déconnecté Du Groupe De Recherche

1. Recueillez le numéro de poste affecté et les informations du groupe de recherche auprès de l'utilisateur final.
2. Connectez-vous au routeur Call Manager Express et obtenez les résultats suivants :

Pour les téléphones SCCP

Étape 1. Collectez les sorties `show ephone-hunt` ou `show ephone-hunt summary` ou `show ephone-hunt <hunt group tag>` pour identifier les ephone-dn qui font partie de ce groupe de recherche.

```
Router#show ephone-hunt
```

```
Group 1
```

```
type: peer
```

```
pilot number: 450, peer-tag 20123
```

```
list of numbers:
```

```
451, aux-number A450A0900, # peers 5, logout 0, down 1
```

```
peer-tag dn-tag rna login/logout up/down
```

```
[20122 42 0 login up ]
```

```
[20121 41 0 login up ]
```

```
[20120 40 0 login up ]
```

```
[20119 30 0 login up ]
```

```
[20118 29 0 login down]
```

```
452, aux-number A450A0901, # peers 4, logout 0, down 0
```

```
peer-tag dn-tag rna login/logout up/down
```

```
[20127 45 0 login up ]
```

```
[20126 44 0 login up ]
```

```
[20125 43 0 login up ]
```

```
[20124 31 0 login up ]
```

453, aux-number A450A0902, # peers 4, logout 0, down 0

peer-tag dn-tag rna login/logout up/down

[20131 48 0 login up]

[20130 47 0 login up]

[20129 46 0 login up]

[20128 32 0 login up]

477, aux-number A450A0903, # peers 1, logout 0, down 0

peer-tag dn-tag rna login/logout up/down

[20132 499 0 login up]

preference: 0

members initial state: logout

preference (sec): 7

timeout: 3, 3, 3, 3

max timeout : 10

hops: 4

next-to-pick: 1

E.164 register: yes

auto logout: no

stat collect: no

Router# show ephone-hunt summary

Group 1

type: peer

pilot number: 5000

list of numbers:

5001

5002

5003

5004

5005

final number: 5006

preference: 0

members initial state: logout

timeout: 180

hops: 2

E.164 register: yes

Collecter les détails de l'ephone :

```
Router#show ephone | b <Directory Number/ Extension Number>
```

```
ephone-461[460] Mac:203A.0722.54F3 TCP socket:[67] activeLine:1 whisperLine:0 REGISTERED in SCCP
ver 22/17 max_streams=5
mediaActive:1 whisper_mediaActive:0 startMedia:1 offhook:1 ringing:0 reset:0 reset_sent:0 paging
0 debug:0 caps:9
IP:10.128.182.90 * 51189 7965 keepalive 106099 max_line 6 available_line 3 HuntGroupLogout
button 1: cw:1 ccw:(0 0)
dn 203 number 461 CH1 CONNECTED CH2 IDLE huntGroupLogout
button 2: cw:1 ccw:(0 0)
dn 204 number 461 CH1 IDLE CH2 IDLE
button 3: cw:1 ccw:(0 0)
dn 205 number 461 CH1 IDLE CH2 IDLE
speed dial 1:2548876
speed dial 2:6567710
speed dial 3:6528989
Preferred Codec: g711ulaw
Lpcor Type: none Active Call on DN 203 chan 1 :461 10.128.182.90 22082
to 10.121.128.90 2000 via 10.128.182.90
G729 30 bytes no vad
Tx Pkts 10663 bytes 447846 Rx Pkts 10663 bytes 447846 Lost 0
Jitter 0 Latency 0 callingDn -1 calledDn -1 (media path callID 2799007 srcCallID 2799009)
```

Collecter les détails du groupe de recherche :

```
Router#sh ephone-hunt 1
```

```
Group 1
type: longest-idle
pilot number: 001, peer-tag 20682
list of numbers:
A482, aux-number A001A0000, # peers 1, logout 0, down 0
on-hook time stamp 3334171983, off-hook agents=1
peer-tag dn-tag rna login/logout up/down
[20681 252 0 login up ]
A454, aux-number A001A0001, # peers 1, logout 1, down 1
on-hook time stamp 3334166112, off-hook agents=0
peer-tag dn-tag rna login/logout up/down
[20683 223 0 logout down]
*, aux-number A001A0002, # peers 1, logout 0, down 1
on-hook time stamp 3327356688, off-hook agents=0
peer-tag dn-tag rna login/logout up/down
[20684 0 0 - down]
only one agent available!
preference: 8
preference (sec): 7
members initial state: logout
timeout: 300, 300, 300
max timeout : 10000
description: (Phone Center)
display-logout: Night Service Active
present-call: onhook-phone
hops: 1
```

```
E.164 register: yes
auto logout: no
stat collect: no
number of calls in queue: 0
callqueue display: continuously
debug: no
```

Étape 2. Refaites la configuration du groupe de recherche ou si une plainte indique qu'un seul téléphone est déconnecté du groupe de recherche, puis reconfigurez le numéro de répertoire (DN) et essayez de réinitialiser le téléphone.

```
Router#config)#no ephone-dn XYZ //Remove the ephone-dn configuration//
Router#config)#ephone-dn XYZ//Add the ephone-dn back again// Router#(config)#no ephone ABC
//Remove the ephone configuration//
```

```
Router#(config)#ephone ABC //Add the ephone back again, one command at a time//
Router#(config-ephone)# device-security-mode none
Router#(config-ephone)# mac-address AAAA.BBBB.CCCC
Router#(config-ephone)# ephone-template 1
Cannot update the CNF file for phone-ABC with type (0)
```

The ephone template tag has been changed under this ephone, please execute create cnf-files under telephony-services and restart or reset ephone to take effect.

```
Router#(config-ephone)# speed-dial 1 YYYYYYY
Router#(config-ephone)# speed-dial 2 XXXXXXXX
Router#(config-ephone)# speed-dial 3 NNNNNNNN
Router#(config-ephone)# no auto-hold newline
Router#(config-ephone)# type 7965
Router#(config-ephone)# button 1:203 2:204 3:205
Router#(config-ephone)#telephony-service
Router#(config-telephony)#create cnf-files
Creating CNF files
Router#(config-telephony)#end
Router##wr
```

```
Router##show ephone | b -461 //Verify the ephone configuration with the pre-check//
ephone-461[460] Mac:203A.0722.54F3 TCP socket:[67] activeLine:0 whisperLine:0 REGISTERED in SCCP
ver 22/17 max_streams=5
mediaActive:0 whisper_mediaActive:0 startMedia:0 offhook:0 ringing:0 reset:0 reset_sent:0 paging
0 debug:0 caps:9
IP:10.128.182.90 * 50357 7965 keepalive 0 max_line 6 available_line 3
button 1: cw:1 ccw:(0 0)
dn 203 number 461 CH1 IDLE CH2 IDLE
button 2: cw:1 ccw:(0 0)
dn 204 number 461 CH1 IDLE CH2 IDLE
button 3: cw:1 ccw:(0 0)
dn 205 number 461 CH1 IDLE CH2 IDLE
speed dial 1:2548876
speed dial 2:6567710
speed dial 3:6528989
Preferred Codec: g711ulaw
Lpcor Type: none
```

Pour les téléphones SIP

1. Collectez les sorties **show voice hunt-group** ou **show voice hunt-group brief** ou **show voice hunt-group <hunt group tag>** pour identifier l'ephone-dn qui fait partie du groupe de recherche.

```
Router# show voice hunt-group Group 1 type: longest-idle preference: 0 preference (sec):
0 timeout: 0 final_number: 1 Group 34 type: parallel pilot number: 3, peer-tag
2147483647 secondary number: 4, peer-tag 2147483646 preference: 0 preference (sec): 0
timeout: 0 final_number:
```

```
Router##show voice hunt-group 42
Group 42
type: parallel
pilot number: 042, peer-tag 2147483618
secondary number: 642, peer-tag 2147483617
list of numbers:
Member Used-by State Login/Logout=====
462 462 up login
386 386 up login
885 885 up login
886 886 up login
preference: 2
preference (sec): 2
timeout: 30
final_number: 097
stat collect: yes
phone-display: no
```

2. Rétablir la configuration du groupe de recherche :

```
Router#(config)#no voice hunt-group 42 parallel //Remove the hunt-group config//
```

```
Router#(config)#voice hunt-group 42 parallel //Redo the hunt-group config//
Router#(config-voice-hunt-group)# final 097
Router#(config-voice-hunt-group)# list 461,462,386,885,886
Router#(config-voice-hunt-group)# timeout 30
Router#(config-voice-hunt-group)# statistics collect
Router#(config-voice-hunt-group)# pilot 042 secondary 642
Router#(config-voice-hunt-group)# preference 2 secondary 2
Router#(config-voice-hunt-group)#end
Router##wr
Building configuration...
```

```
Router#show voice hunt-group 42 //Verify the hunt-group config//
```

```
Group 42
type: parallel
pilot number: 042, peer-tag 2147483618
secondary number: 642, peer-tag 2147483617
list of numbers:
Member Used-by State Login/Logout
```

```
=====
```

```
461 461 up login
462 462 up login
386 386 up login
885 885 up login
886 886 up login
preference: 2
preference (sec): 2
timeout: 30
```

```
final_number: 097  
stat collect: yes  
phone-display: no
```

3. Passer quelques appels de test et vérifier la résolution.

Routeur#show ephone sonnerie

OU

Router#show voice register pool sonnerie