

# Configurazione e risoluzione dei problemi di Cisco IP Manager Assistant (IPMA)

## Sommario

---

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Premesse](#)

[Configurazione](#)

[Passaggio 1. Crea servizio per IPMA](#)

[Passaggio 2. Partizioni e spazio di ricerca di chiamata](#)

[Passaggio 3. Configura telefono assistente](#)

[Passaggio 4. Configura telefono Manager](#)

[Passaggio 5. Configura Enduser Manager](#)

[Passaggio 6. Configura utente finale Assistente](#)

[Passaggio 7. Configura punto di instradamento CTI](#)

[Passaggio 8. Configura parametro del servizio IPMA](#)

[Passaggio 9. Console di assistenza Cisco Unified Communications Manager](#)

[Esempio di rete](#)

[Verifica](#)

[Risoluzione dei problemi](#)

[Supporto IP Phone per IPMA](#)

[Checkpoint comuni per la risoluzione dei problemi](#)

[ID bug comuni di Cisco](#)

[Informazioni correlate](#)

---

## Introduzione

Questo documento descrive la funzione Cisco IPMA su un Call Manager. Questa funzione consente di indirizzare le chiamate al manager/assistente in modo efficace, secondo le necessità. In base al filtro impostato sul telefono del manager, le chiamate possono essere indirizzate direttamente al manager o all'assistente, a seconda della disponibilità del manager. In alternativa, i filtri per il manager possono essere impostati anche dal telefono dell'assistente, rendendolo così una funzione scalabile.

## Prerequisiti

### Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza di base dei seguenti argomenti:

- Routing delle chiamate e punti di routing CTI (Computer Telephony Integration)
- Chiamata di spazi di ricerca (CSS) e partizioni
- Configurazione dei telefoni IP in Cisco Unified Communications Manager (CUCM)

## Componenti usati

Le informazioni fornite in questo documento si basano sulle seguenti versioni software:

- Cisco Unified Communications Manager 9.1(2)
- Servizio Cisco IP Manager Assistant

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

## Premesse

La funzione IPMA di Cisco è ampiamente utilizzata per gestire in modo efficace le chiamate al manager/assistente. Fornisce ridondanza consentendo di configurare i server IPMA primario e secondario nel cluster; tuttavia, alla volta, solo uno può essere attivo.

Questa funzione in due modalità si basa sul requisito:

- Modalità linea proxy
- Modalità linea condivisa

Linea proxy: la linea dell'assistente al telefono funge da linea proxy per il responsabile. Oltre alla linea principale dell'assistente, è necessario configurare una nuova linea sul telefono dell'assistente per ogni responsabile associato. Questa linea creata per ogni manager sul telefono assistente funge da linea proxy. Cisco IPMA utilizza queste linee proxy per partecipare alle chiamate per manager dal telefono dell'assistente.

- Il punto di instradamento CTI deve avere lo stesso numero di directory (DN) di manager o del soprainsieme di esso.
- CTI Route Point e Assistant DN devono essere raggiungibili da tutti i telefoni e anche tra loro. Tuttavia, il DN di Manager deve essere raggiungibile solo dal punto di instradamento CTI e dal DN assistente.
- Questo punto di routing CTI deve essere configurato nei parametri del servizio IPMA che lo associa a questo servizio. Una volta associate, tutte le chiamate al telefono del responsabile raggiungono il punto di routing CTI poiché è accessibile da tutti i telefoni e in base ai parametri IPMA il servizio instrada le chiamate all'assistente/responsabile.
- Il punto di routing CTI deve essere configurato per la funzione di inoltro di chiamata senza risposta al telefono del manager/assistente in modo da non interrompere la chiamata in caso di IPMA inattivo/CTI inattivo.

Linea condivisa: in questa modalità, il numero di linea sui telefoni Manager e Assistant è lo stesso. Quando una chiamata arriva al direttore, squilla il telefono dell'assistente nello stesso momento. Il responsabile o l'assistente può scegliere il telefono in base alle esigenze. Se il manager non desidera accettare più chiamate e desidera che l'assistente del manager risponda a tutte le chiamate, deve abilitare l'opzione Non disturbare (DND) della funzionalità IPMA.

## Configurazione

Di seguito sono riportati i task di preconfigurazione:

1. Registrare due telefoni IP sul Call Manager. (In questo caso, Cisco 7975 e Cisco 7965)
2. Creare un Assistente utente finale e associare l'utente al telefono dell'Assistente e viceversa. (In questo caso è Cisco 7975:[00083031ED49](#))
3. Creare un responsabile utenti finali e associare l'utente al telefono del responsabile e viceversa. (In questo caso è Cisco 7965:[F02929E2D831](#))

Passaggi per configurare IPMA:

1. Creare un servizio per IPMA.
2. Partizioni e spazio di ricerca di chiamata.
3. Configurare il telefono dell'assistente.
4. Configurare il telefono di Manager.
5. Configurare Manager Enduser.
6. Configurare Assistant Enduser.
7. Configurare il punto di instradamento CTI.
8. Configurare il parametro del servizio IPMA.
9. Console di assistenza Cisco Unified Communications Manager (opzionale)


### Passaggio 1. Crea servizio per IPMA

1. Accedere alla GUI Web di amministrazione CUCM.
2. Selezionare Dispositivo > Impostazioni dispositivo > Servizi telefonici.
3. Aggiungere un nuovo servizio e denominarlo IPMA.
4. Nell'URL del servizio specificare l'URL: (CUCM - Call Manager).  
http://<CUCM-  
IP>:8080/ma/servlet/MAService?cmd=doPhoneService&Name=#DEVICENAME#
5. Selezionare il parametro Enable e fare clic su Save (Salva) come mostrato nell'immagine.

## IP Phone Services Configuration

 Save  Delete  Update Subscriptions  Add New

### - Status -

 Update successful

### - Service Information -

Service Name*	<input type="text" value="IPMA"/>
ASCII Service Name*	<input type="text" value="IPMA"/>
Service Description	<input type="text" value="Primary"/>
Service URL*	<input type="text" value="http://10.127.227.117:8080/ma/servlet/MAService?cmd=doPhlas"/>
Secure-Service URL	<input type="text"/>
Service Category*	<input type="text" value="XML Service"/>
Service Type*	<input type="text" value="Standard IP Phone Service"/>
Service Vendor	<input type="text"/>
Service Version	<input type="text"/>
<input checked="" type="checkbox"/> Enable	

Nota: se si utilizza FQDN anziché l'indirizzo IP per il server IPMA, assicurarsi che venga risolto in un solo indirizzo IP

## Passaggio 2. Partizioni e spazio di ricerca di chiamata

1. Accedere alla GUI Web di amministrazione CUCM.
2. Passare a Instradamento chiamate > Classe di controllo > Partizione.
3. Creare tre partizioni: ptmanager, ptinternal e ptEveryone.
4. Passare a Instradamento chiamate > Classe di controllo > Spazio di ricerca chiamate.
5. Create due fogli di stile CSS : generate\_css\_M\_E(ptmanager+ptEveryone) e generate\_css\_I\_E:(ptinternal+ptEveryone).

## Passaggio 3. Configura telefono assistente

1. Accedere alla GUI Web di amministrazione CUCM.
2. Passare a Periferica > Telefono > Pagina di configurazione telefono (Telefono assistente).
3. Selezionare il modello softkey su Standard Assistant.
4. Creare una nuova riga come DN principale dell'Assistente nella partizione ptEveryone e CSS

come generate\_css\_I\_E.

5. Create una nuova linea che funga da linea proxy per il manager nella partizione ptEveryone e CSS come generate\_css\_M\_E, come mostrato nell'immagine.

Association	
1	Line [1] - 1003 in pteveryone
2	Line [2] - 1004 in pteveryone
3	Add a new SD
4	Add a new SD
5	Add a new SD
6	Add a new SD
----- Add On Module(s) -----	
7	None
8	None
9	None
10	None
11	None
12	None
13	None
14	None
15	None
16	None

**Phone Type**

Product Type: Cisco 9971  
Device Protocol: SIP

**Real-time Device Status**

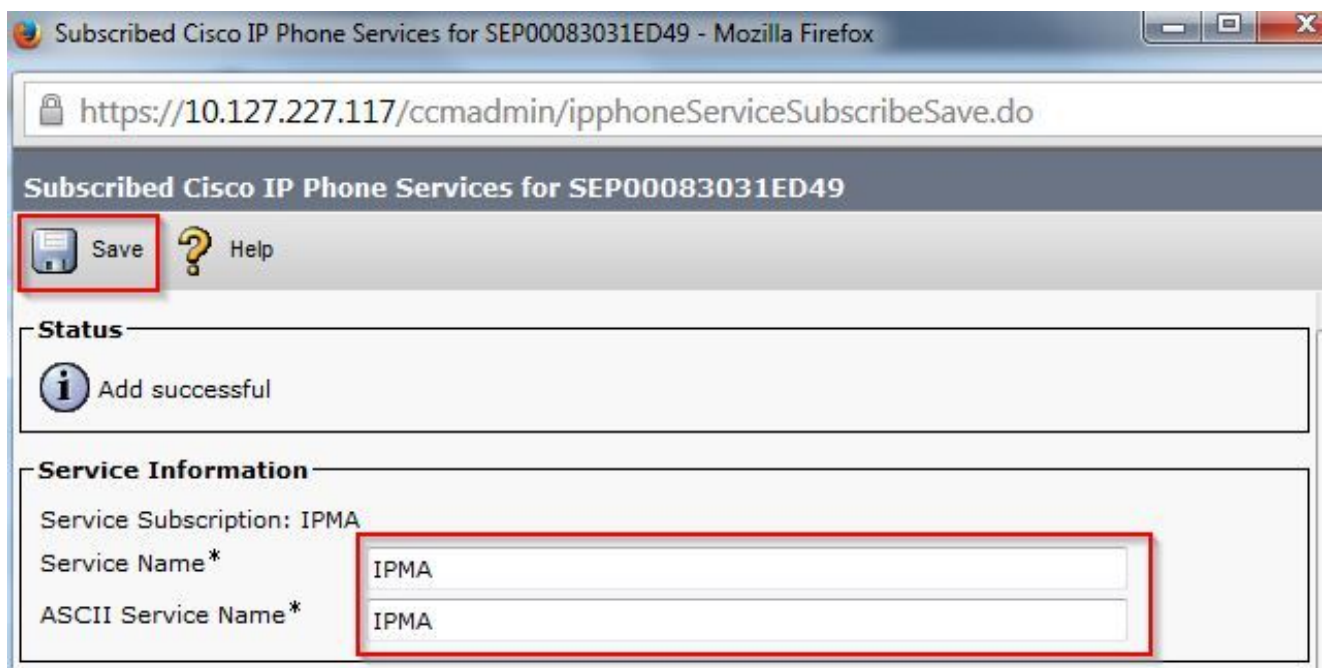
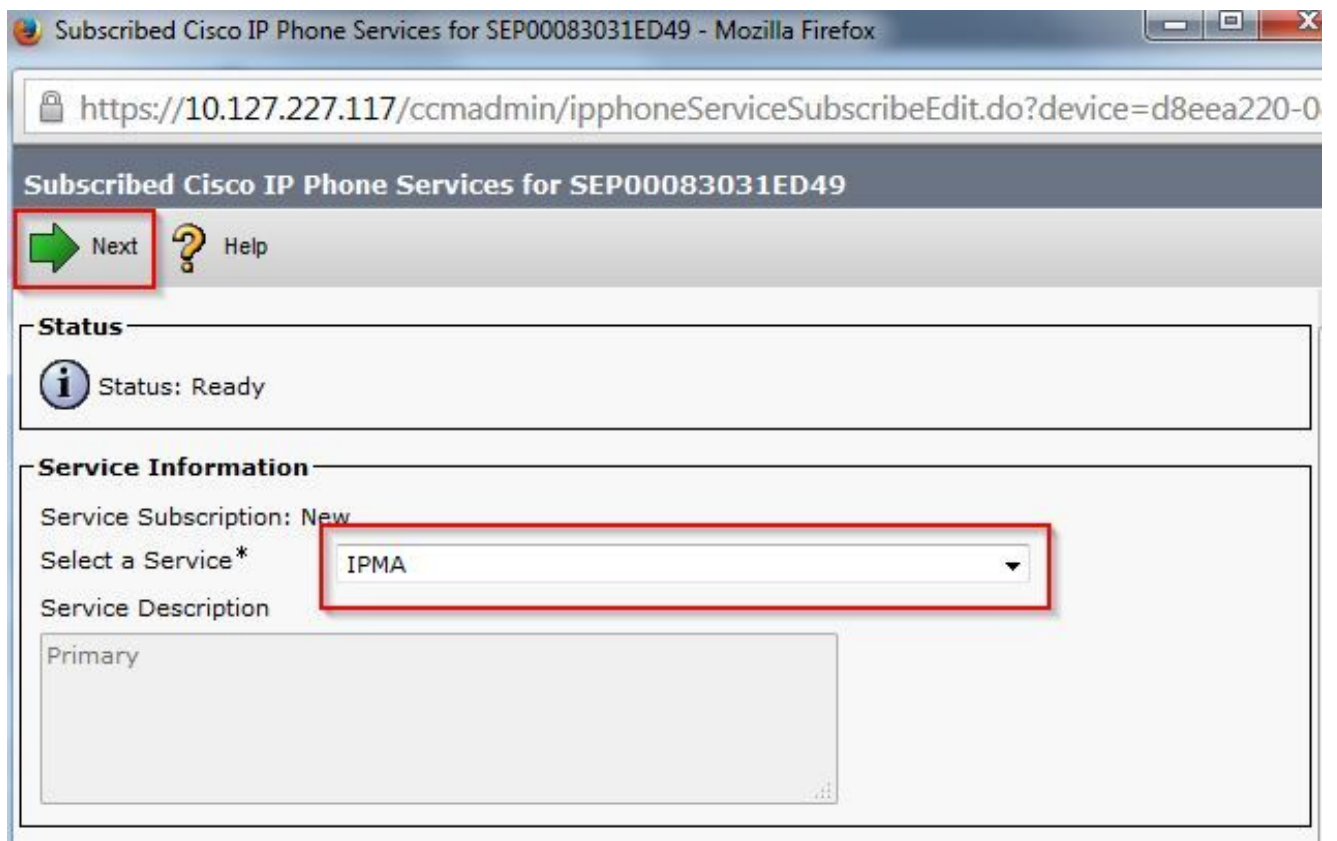
Registration: Registered with Cisco Unified Communications Manager cucm115p  
IPv4 Address: 10.77.48.240  
Active Load ID: sip9971.9-4-2SR2-2  
Inactive Load ID: sip9971.9-4-2SR3-1  
Download Status: None

**Device Information**

Device is Active  
 Device is trusted  
MAC Address\*: 08CC6831B3ED  
Description: Auto 1014  
Device Pool\*: Default [View Details](#)  
Common Device Configuration: < None > [View Details](#)  
Phone Button Template\*: SEP08CC6831B3ED-SIP-Individual Template  
Softkey Template: Cisco Assistant with Feature Hardkeys  
Common Phone Profile\*: Standard Common Phone Profile [View Details](#)

1. Passare a Collegamenti correlati > Servizi sottoscrittore/non sottoscrittore e sottoscrivere il servizio IPMA per questo telefono, come mostrato nelle immagini.

Related Links: [Subscribe/Unsubscribe Services](#) Go



#### Passaggio 4. Configura telefono Manager

1. Accedere alla GUI Web di amministrazione CUCM.
2. Passare a Dispositivo > Telefono > Pagina di configurazione telefono (telefono manager).
3. Selezionare il modello softkey in Standard Manager.
4. Creare una nuova riga come DN primario di Manager nella partizione ptmanager e CSS come generate\_css\_I\_E.
5. Passare a Collegamenti correlati > Servizi sottoscrittore/non sottoscrittore e sottoscrivere il

servizio IPMA per questo telefono.

## Passaggio 5. Configura Enduser Manager

1. Accedere alla GUI Web di amministrazione CUCM.
2. Passare a Gestione utente > Utente finale.
3. Creare un nuovo User Manager con le credenziali e i dettagli appropriati.
4. Associare il telefono di Manager a questo utente dalla scheda Associazione dispositivo come mostrato nell'immagine.

**Service Settings**

Home Cluster

Enable User for Unified CM IM and Presence (Configure IM and Presence in the associated UC Service Profile)

Include meeting information in presence(Requires Exchange Presence Gateway to be configured on CUCM IM and Presence server)

UC Service Profile: Use System Default [View Details](#)

**Device Information**

Controlled Devices: SEP68F728FBDE2B

Available Profiles:

**Device Association**

Line Appearance Association for Presence

1. Selezionare la casella di controllo Consenti controllo della periferica da CTI e Assegnare/selezionare l'estensione principale di Manager, come mostrato nell'immagine.

Default Profile: -- Not Selected --


BLF Presence Group\*: Standard Presence group

SUBSCRIBE Calling Search Space: < None >

Allow Control of Device from CTI

Enable Extension Mobility Cross Cluster

2. Spostarsi nella parte inferiore della pagina e selezionare Aggiungi a gruppo di controllo di accesso e assegnare qui tutti i ruoli CTI in base al requisito.
3. Passare alla sezione Collegamenti correlati > Configurazione Manager > Vai.
4. Deselezionare la casella di controllo Configurazione automatica e selezionare il nome del dispositivo telefonico per manager.
5. Scegliere l'assistente che si desidera associare al manager. (Se necessario, è possibile associare più di un assistente)
6. Scegliere le linee che devono essere controllate dal servizio IPMA su CTI e fare clic su Salva come mostrato nell'immagine.

Save  Delete

---

**Manager Information**

Mobile Manager

Uses Shared Lines

Device Name/Profile\*

Intercom Line

---

**Assistant Information**

Available Assistants

Associated Assistants\*  [View Details](#)

---

**Controlled Lines**

Available Lines

Selected Lines\*

1. Passare alla pagina del dispositivo telefonico di Manager e associare qui l'utente Manager.

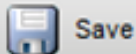
## Passaggio 6. Configura utente finale Assistente

1. Accedere alla GUI Web di amministrazione CUCM.
2. Selezionare Gestione utente > Utente finale.
3. Creare un nuovo Assistente utente con le credenziali e i dettagli appropriati.
4. Associare il telefono dell'Assistente all'utente dalla scheda Associazione dispositivo.
5. Selezionare la casella di controllo Consenti controllo della periferica da CTI e Assegna/seleziona l'estensione principale dell'Assistente.
6. Passare alla parte inferiore della pagina e selezionare Aggiungi a gruppo di controllo di accesso e assegnare qui tutti i ruoli CTI in base alle esigenze.
7. Passare alla sezione Collegamenti correlati > Configurazione guidata > Vai.



8. Deselezionare la casella Configurazione automatica e selezionare il nome del dispositivo telefonico per l'Assistente.
9. Nella casella Responsabile associato vengono elencati tutti i manager a cui l'Assistente è stato associato.
10. In Associazione responsabile a linea assistente scegliere una linea disponibile dall'assistente che si desidera associare a un determinato responsabile. Scegliere il nome del responsabile per la linea che si desidera associare. Scegliere il numero di riga Responsabile che si desidera associare alla riga disponibile dell'Assistente. Fare clic su Save (Salva).

## Cisco Unified CM Assistant - Assistant Configuration



Save

### Status



Status: Ready

### Assistant Configuration for: assistant, (ipassist)

Automatic Configuration

When the Automatic Configuration check box is checked, Cisco Unified Communications Manager sets

- For Proxy and Shared mode, Softkey Template and intercom line.
- For Proxy Mode, Subscription to phone service(s), Calling Search Space and Partition for Cisco instances of a shared line.

Cisco Unified Communications Manager resets the chosen device.

The Proxy Line drop-down list box may show auto-generated directory numbers as specified through the assistant device for chosen auto-generated proxy directory number(s).

### Assistant Information

Device Name\* SEP08CC6831B3ED

Intercom Line <None>

Primary Line <None>

### Manager Information

Associated Managers manager, ipman  
manager2, ipman2

[View Details](#)

### Manager Association to Assistant Line

Available Lines*	Manager Names*	Manager Lines*
line 1 - 1004 - pteveryone	manager2, ipman2	line 1 - 1888 - ptmanager
-- Not Selected --	-- Not Selected --	-- Not Selected --

## Passaggio 7. Configura punto di instradamento CTI

1. Accedere alla GUI Web di amministrazione CUCM.
2. Selezionare Periferica > CTI Route Point > Aggiungi nuovo.
3. Fornire il nome e i dettagli necessari.
4. Aggiunge un nuovo DN al punto di route CTI che deve corrispondere al DN del manager. In caso di più manager, il DN deve corrispondere ai DN di tutti i manager (ad esempio 50XX che utilizza caratteri jolly).
5. Assegnare la partizione come ptinternal a essa e CSS come generate\_css\_M\_E in quanto deve essere raggiungibile da tutti i DN Manager come mostrato nell'immagine.

### CTI Route Point Configuration

Save Delete Copy Reset Apply Config Add New

---

#### Status

Status: Ready

---

#### Device Information

Registration:	Registered with Cisco Unified Communications Manager Infy-S64-cucm9
IPv4 Address:	10.106.211.204
<input checked="" type="checkbox"/> Device is trusted	
Device Name*	Assistant_RP
Description	Assistant Route Point
Device Pool*	Default <a href="#">View Details</a>
Common Device Configuration	< None > <a href="#">View Details</a>
Calling Search Space	Generated_CSS_M_E
Location*	Hub_None
User Locale	< None >
Media Resource Group List	< None >
Network Hold MOH Audio Source	< None >
User Hold MOH Audio Source	< None >
Use Trusted Relay Point*	Default
Calling Party Transformation CSS	< None >
Geolocation	< None >

Use Device Pool Calling Party Transformation CSS

---

#### Association

- Line [1] - XXXX in ptinternal
- Line [2] - 1888 in ptinternal
- Line [3] - Add a new DN

## Passaggio 8. Configura parametro del servizio IPMA

1. Accedere alla GUI Web di amministrazione CUCM.
2. Passare a Sistema > Parametri servizio.
3. Selezionare il server Call Manager > Cisco IP Manager Assistant.
4. Impostare l'indirizzo IP del server IPMA principale e di CTI Manager.
5. Impostare il nome del punto di routing utilizzato per IPMA
6. Ripristinare tutti i parametri che è possibile mantenere predefiniti e in base alla configurazione eseguita nel cluster, come mostrato nelle immagini.

Nota: se si utilizza FQDN anziché l'indirizzo IP per il server IPMA, assicurarsi che venga risolto in un solo indirizzo IP

The screenshot shows the Cisco Unified CM Administration interface. The page title is "Service Parameter Configuration" and it is for the "Cisco IP Manager Assistant" service on the server "10.127.227.117 (Active)". The status is "Ready".

**Select Server and Service**

Server\*: 10.127.227.117 (Active)  
 Service\*: Cisco IP Manager Assistant (Active)

All parameters apply only to the current server except parameters that are in the cluster-wide group(s).

**Cisco IP Manager Assistant (Active) Parameters on server 10.127.227.117 (Active)**

Parameter Name	Parameter Value
<a href="#">CTIManager (Primary) IP Address</a> *	10.127.227.117
<a href="#">CTIManager (Backup) IP Address</a>	
<a href="#">Route Point Device Name for Proxy Mode</a>	IPMA_RP
<a href="#">CAPF Profile Instance ID for Secure Connection to CTIManager</a>	< None >


**Clusterwide Parameters (Parameters that apply to all servers)**

<a href="#">Cisco IPMA Server (Primary) IP Address</a> *	10.127.227.117
<a href="#">Cisco IPMA Server (Backup) IP Address</a>	
<a href="#">Cisco IPMA Server Port</a> *	2912
<a href="#">Cisco IPMA Assistant Console Heartbeat Interval</a> *	30
<a href="#">Cisco IPMA Assistant Console Request Timeout</a> *	30
<a href="#">Cisco IPMA RNA Forward Calls</a> *	False
<a href="#">Alpha Numeric UserID</a> *	True
<a href="#">Cisco IPMA RNA Timeout</a> *	10
<a href="#">CTIManager Connection Security Flag</a> *	Non Secure
<a href="#">Redirect call to Manager upon failure to reach Assistant</a> *	False

Clusterwide Parameters (Softkey Templates)	
<a href="#">Assistant Softkey Template</a>	Cisco Assistant with Feature Hardkeys
<a href="#">Manager Softkey Template for Proxy Mode</a>	Cisco Manager with Feature Hardkeys
<a href="#">Manager Softkey Template for Shared Mode</a>	< None >

Clusterwide Parameters (IPMA Device Configuration Defaults for Proxy Mode)	
<a href="#">Manager Partition</a>	ptmanager
<a href="#">All User Partition</a>	pteveryone
<a href="#">IPMA Calling Search Space</a>	Generated_CSS_I_E
<a href="#">Manager Calling Search Space</a>	Generated_CSS_M_E
<a href="#">Cisco IPMA Primary Phone Service</a>	Assistant Pri Svc - pool 1
<a href="#">Cisco IPMA Secondary Phone Service</a>	Assistant Sec Svc - pool 1

-  Nota: se nel cluster sono stati configurati più server IPMA, specificare il servizio server IPMA che si desidera utilizzare come principale nel servizio telefonico primario IPMA Cisco e come secondario. Per IPMA, è possibile configurare il server locale come server CTI (scelta consigliata).

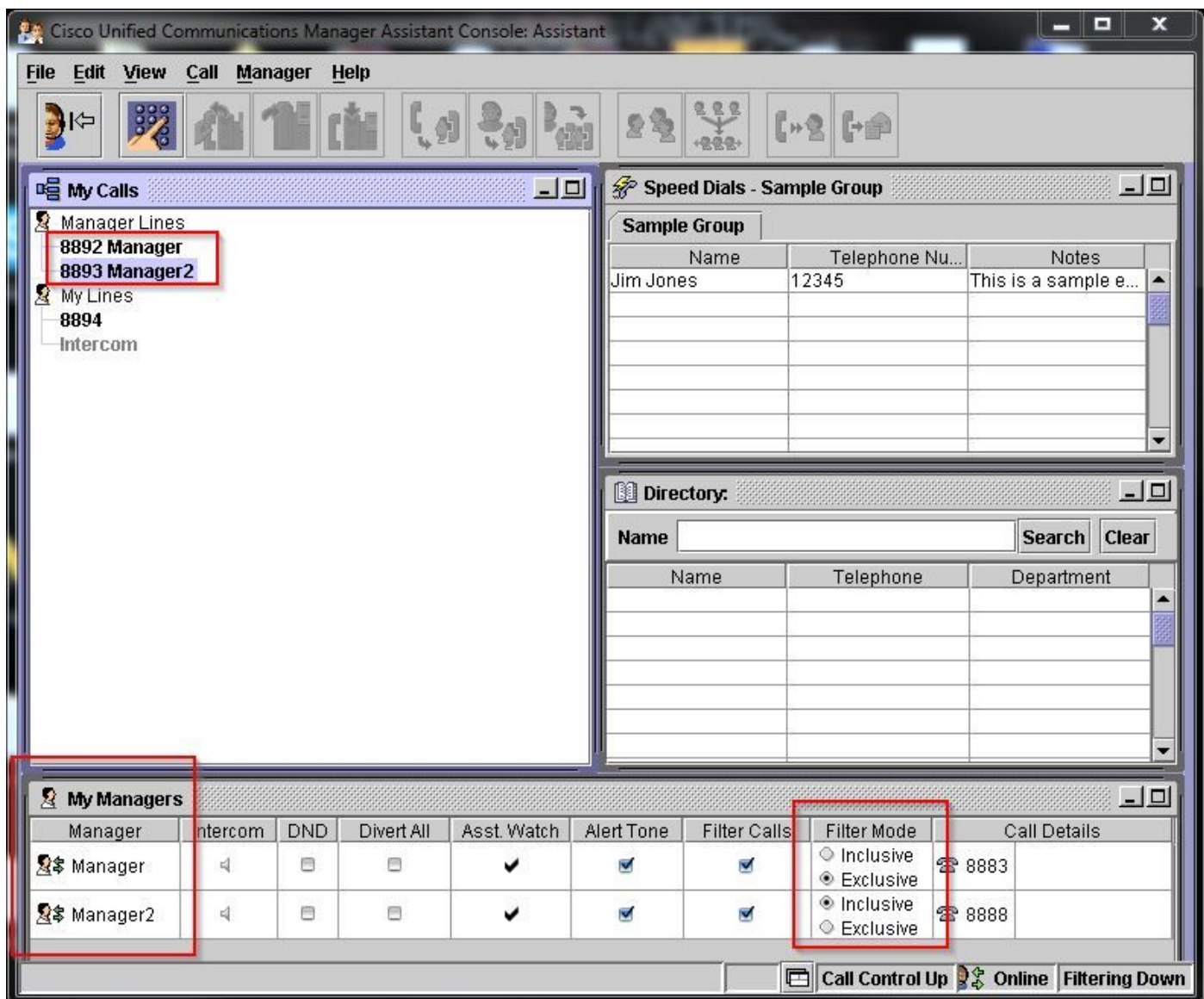
## Passaggio 9. Console di assistenza Cisco Unified Communications Manager

Si tratta di un'applicazione progettata come funzionalità aggiuntiva dell'Assistente che consente di utilizzare tutte le funzionalità del telefono dell'Assistente tramite l'applicazione (console dell'Assistente). L'intero telefono dell'assistente è controllato tramite CUCM Assistant Console. L'assistente può installare la console dell'assistente, un'applicazione Java client-server, su un PC con Windows 2000, Windows XP, Windows Vista o Windows 7. La console dell'assistente si connette al servizio CUCM (IPMA) per i servizi di accesso e directory. Più console di supporto possono connettersi a un singolo servizio IPMA CUCM.

Per scaricare questa applicazione:

1. Accedere alla GUI Web di amministrazione CUCM.
2. Passare a Applicazione > Plugin > Cisco Unified CM Assistant Console (download).

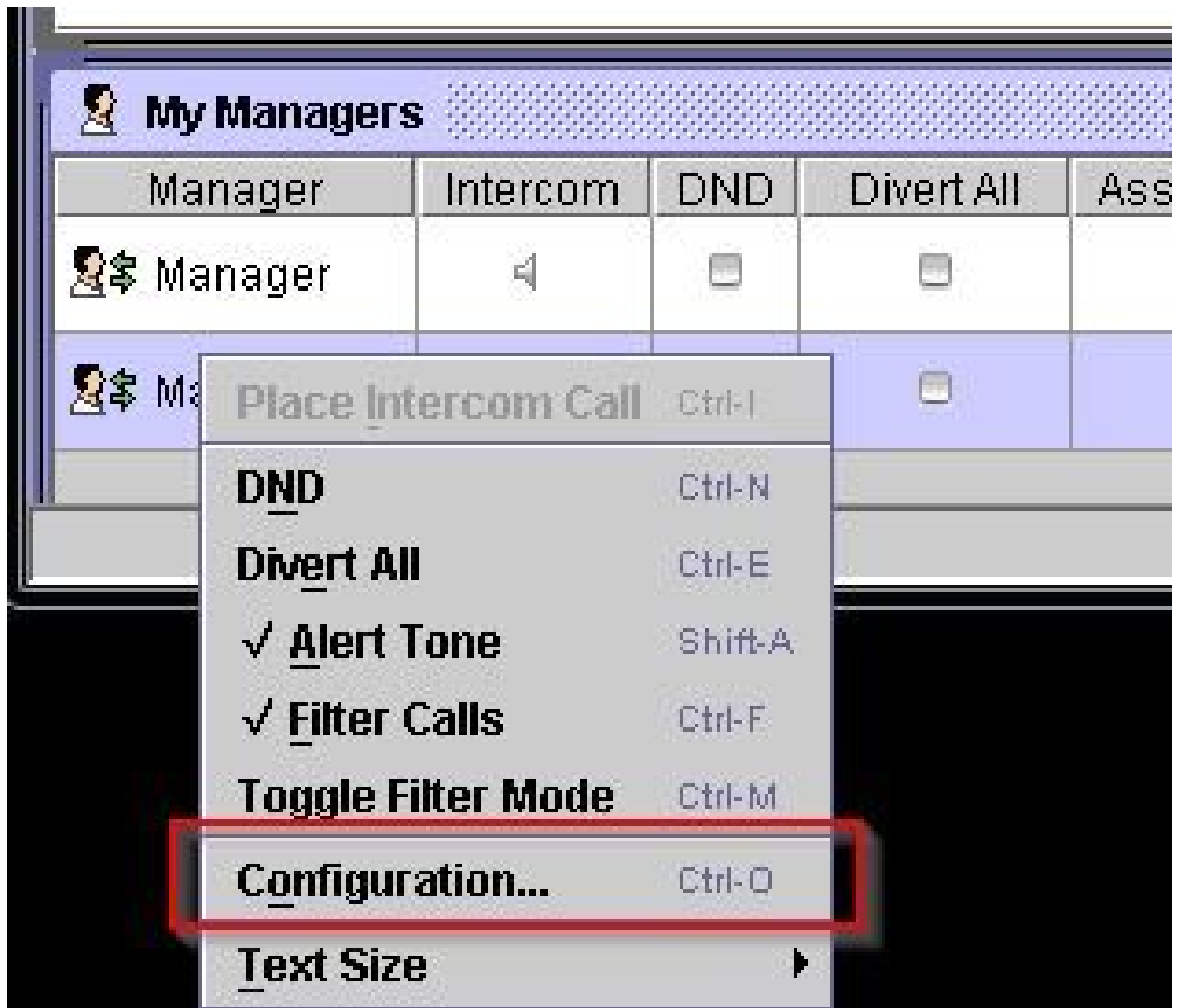
Una volta installata, l'interfaccia dopo le configurazioni appare come mostrato in questa immagine.



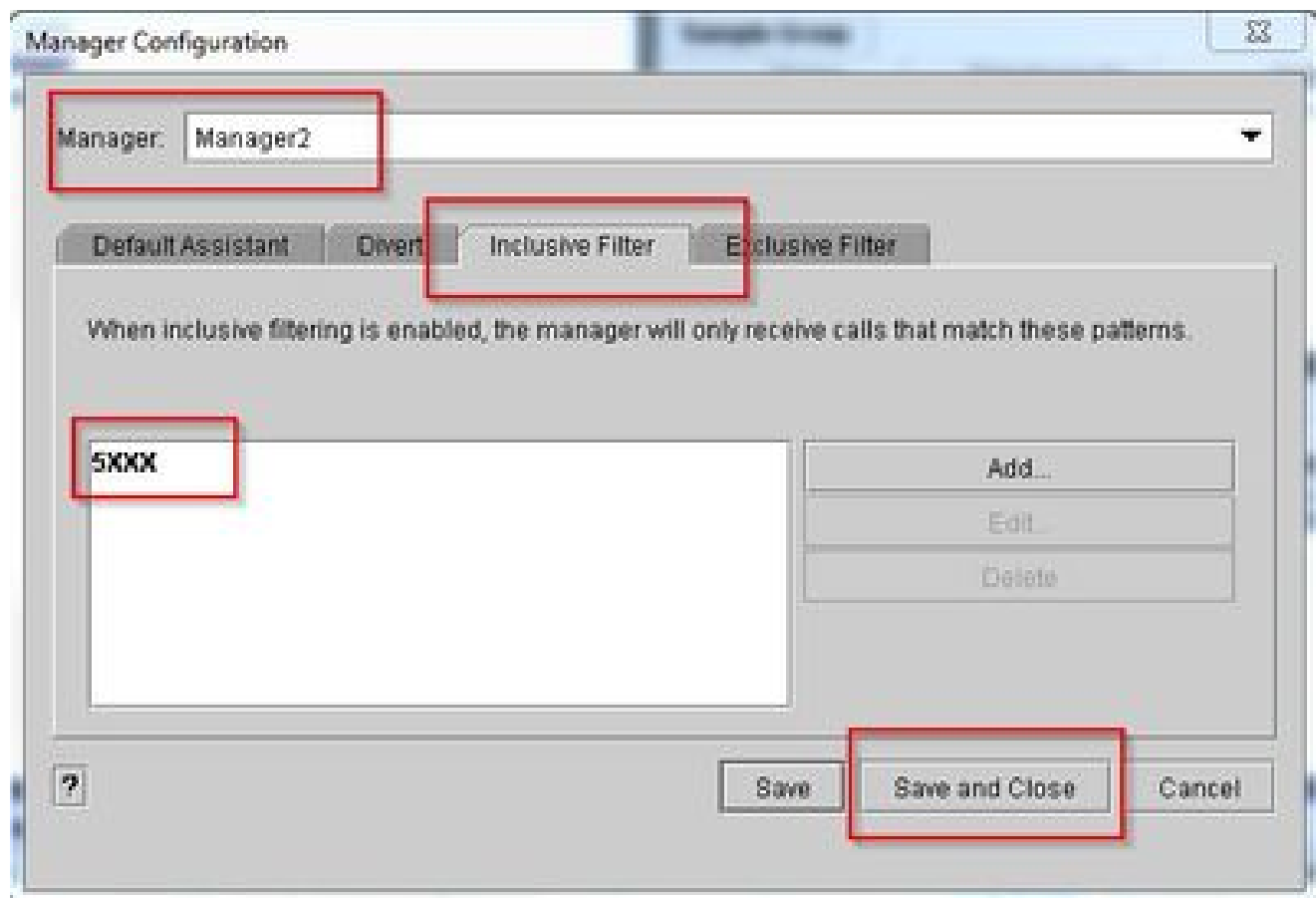
Una funzionalità aggiuntiva che è possibile utilizzare esclusivamente tramite la console dell'Assistente è il filtro inclusivo/esclusivo delle chiamate. Quando il filtro inclusivo è abilitato e la modalità filtro è impostata su ON, Manager può ancora ricevere le chiamate dai numeri che corrispondono ai modelli in questa configurazione. Quando il filtro esclusivo è abilitato, il filtro ON/OFF non fa alcuna differenza; tuttavia, Manager non riceve le chiamate dai numeri che corrispondono ai modelli in questa configurazione.


Per configurare questi filtri:

1. Accedere alla console di CUCM Assistant.
2. Passare a My Manager > Manager (da configurare) > Configurazione come mostrato nell'immagine.



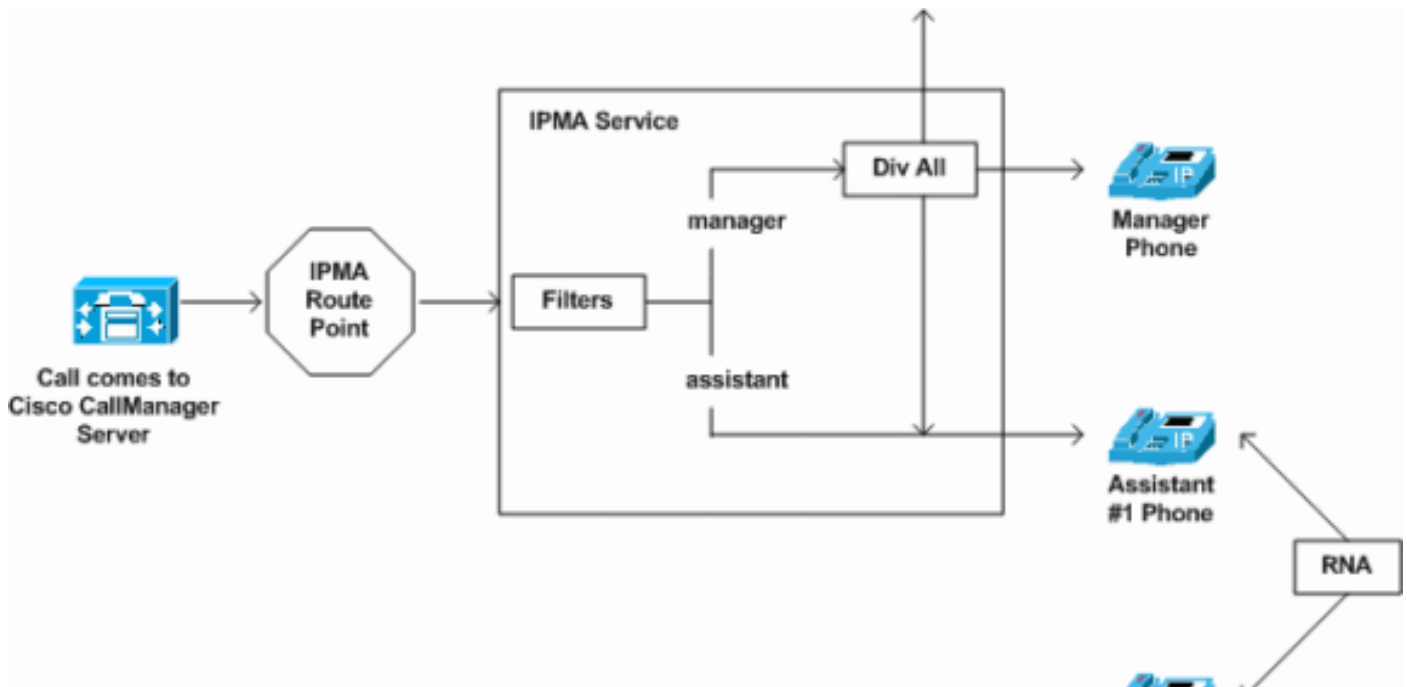
3. Creare qui i motivi in base al requisito come mostrato in questa immagine.



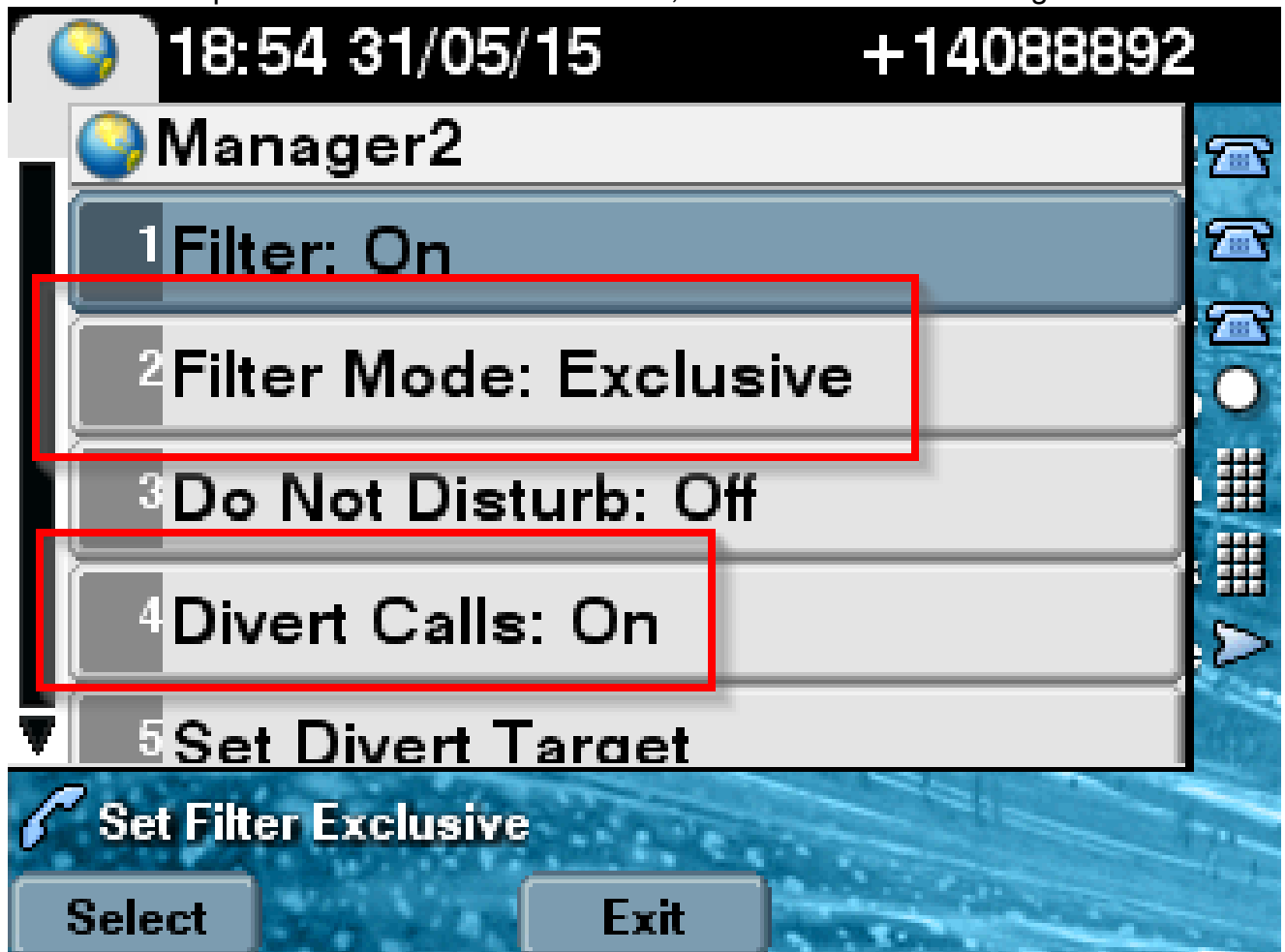
 Nota: questa configurazione illustrata è per le funzioni IPMA di base. In base ai requisiti, è possibile aggiungere ai telefoni Manager/Assistant le manopole, i citofono e altre linee.

## Esempio di rete

L'immagine mostra il diagramma di flusso di base completo per il funzionamento di IPMA.

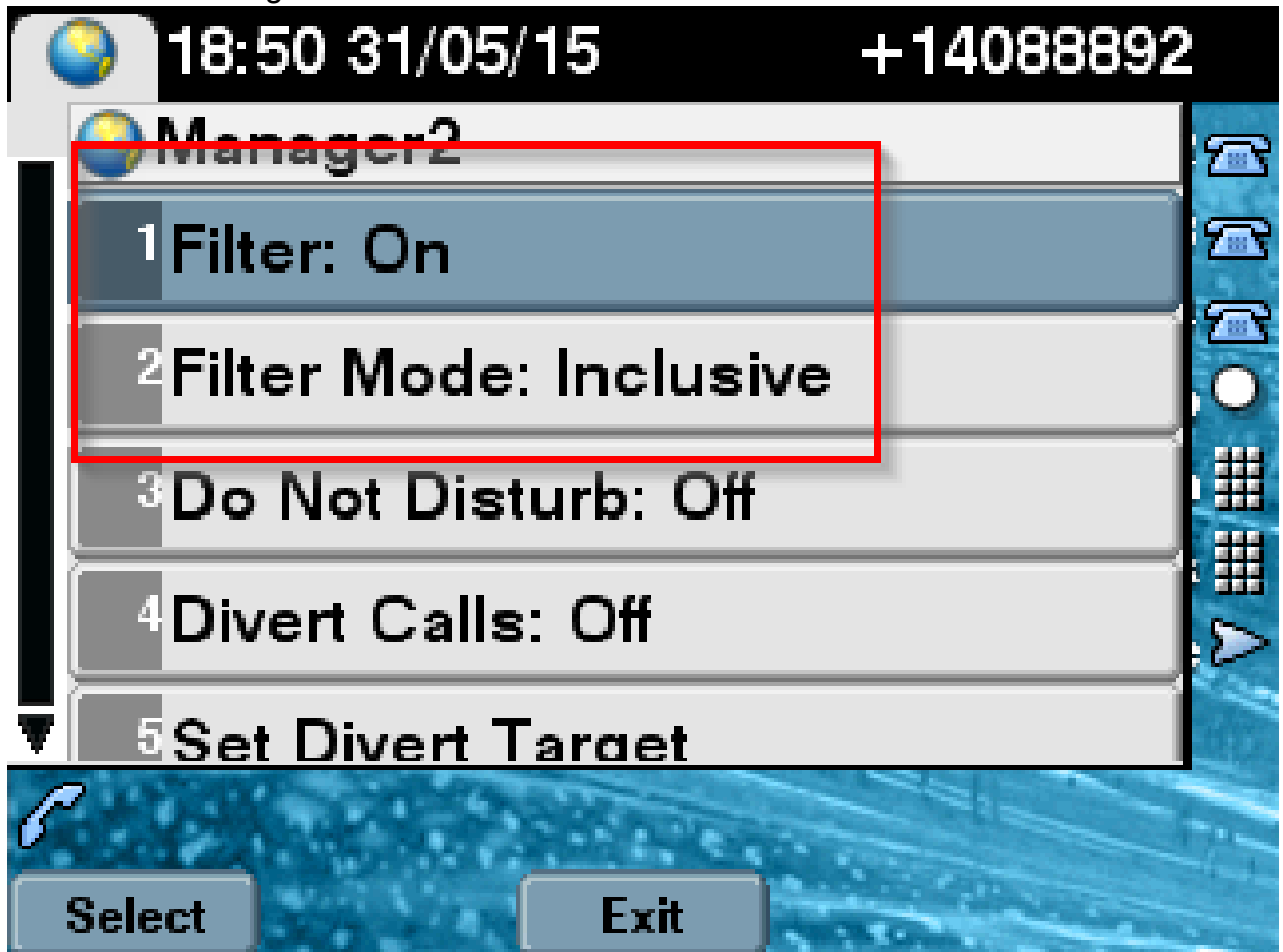


1. Se la modalità filtro è impostata su Esclusivo, tutte le chiamate vengono deviate al target di deviazione indipendentemente dal filtro ON/OFF, come mostrato nell'immagine.

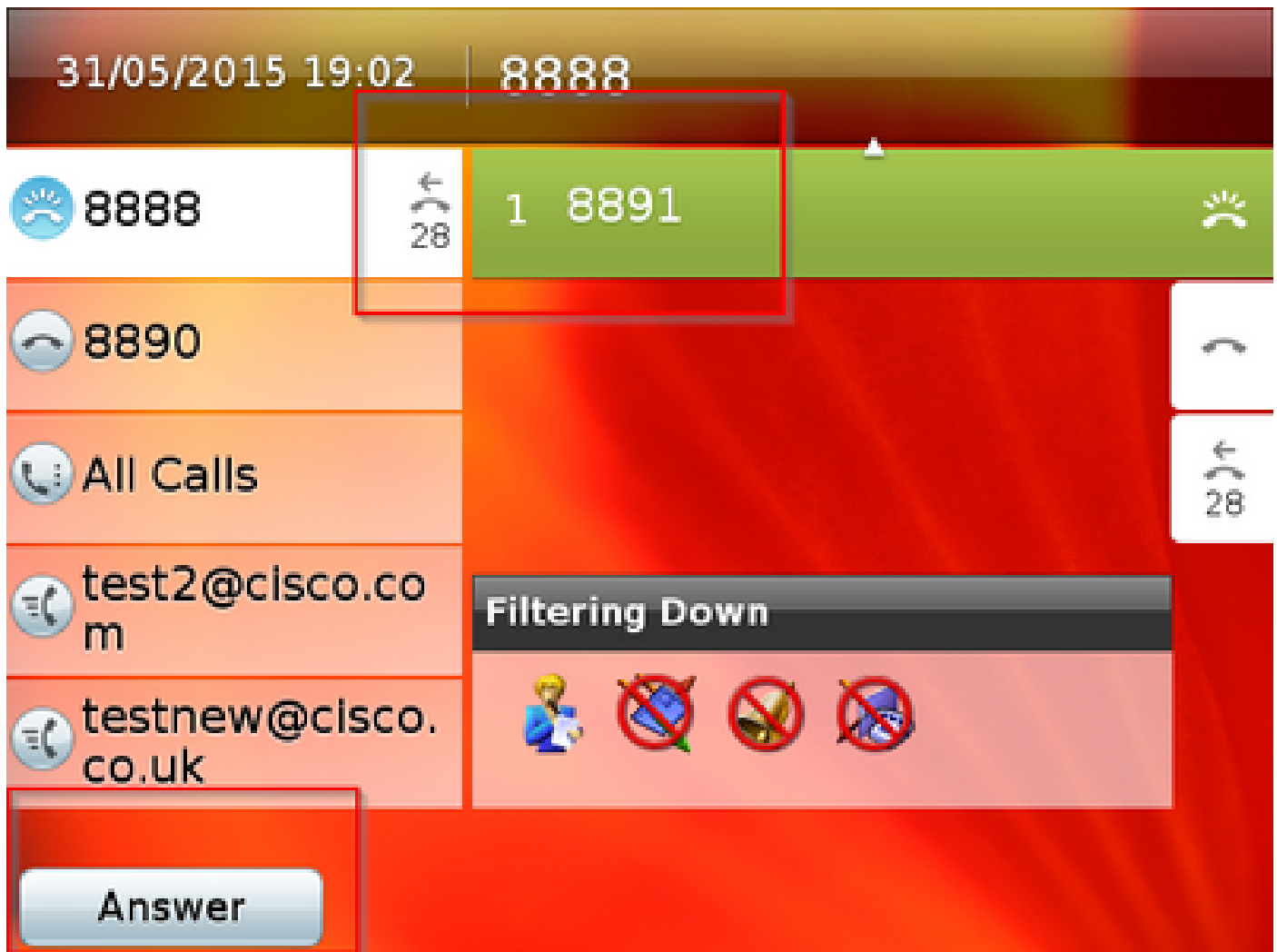




2. Se la modalità filtro è impostata su Inclusivo, tutte le chiamate vengono filtrate a Manager/Assistant in base a ON/OFF, indipendentemente dalla deviazione ON/OFF, come mostrato nell'immagine.



3. Se l'opzione Non disturbare è attivata, in base alle impostazioni del filtro è comunque possibile deviare le chiamate a Manager, tuttavia il telefono non squilla. Sul telefono del manager sono visibili solo gli allarmi visivi con le informazioni sulla chiamata, come mostrato nell'immagine.



1. Come da progettazione, se il telefono era failover al server secondario, non tornerebbe di nuovo al principale anche se diventa attivo, fino a quando il secondario non è inattivo.
2. Se il servizio IPMA non è attivo, è possibile configurare il servizio di inoltro chiamata senza risposta (CFNA, Call Forward No Answer) per il DN del manager in modo da evitare l'interruzione delle chiamate e mantenerle attive.
3. I punti di route CTI non sono necessari quando si utilizza IPMA in modalità linea condivisa.

## Verifica

Fare riferimento a questa sezione per verificare che la configurazione funzioni correttamente.

1. Verificare che il servizio IPMA sia accessibile dai telefoni Manager e Assistant.
2. Sui telefoni di Manager devono essere visualizzate le icone IPMA (Assistant Watch Window) e i tasti software.
3. Verificare se la chiamata viene instradata al telefono assistente quando viene composto il DN del manager e il filer è impostato su ON.

4. Installare la console dell'Assistente di Cisco Unified Communications Manager e accedere qui come Assistente. Provare a impostare il filtro IPMA e il routing delle chiamate per verificare se funziona correttamente.
5. Disattivare il servizio IPMA sul server primario per verificare se il failover IPMA funziona come previsto. (Anche se il servizio Cisco Tomcat è inattivo sul server, IPMA eseguirà il failover)

## Risoluzione dei problemi

Le informazioni contenute in questa sezione permettono di risolvere i problemi relativi alla configurazione.

### Supporto IP Phone per IPMA

Per iniziare, è essenziale verificare e controllare quali protocolli il telefono IP supporta la funzione IPMA.

1. Accedere alla pagina Cisco Unified Reporting.
2. Passare a Rapporti di sistema > Elenco funzioni telefono CM unificato
3. Fare clic sul collegamento ipertestuale Unified CM Phone Feature List sotto il nome del report per passare alla pagina della query.
4. Selezionare il modello di telefono IP nell'elenco Prodotto e Caratteristica come IPMA. Ad esempio, se il telefono IP supporta questa funzione per il protocollo SIP, l'output verrà visualizzato come mostrato nell'immagine.



## System Reports

Report Descriptions

Unified CM Cluster Overview

Unified CM Data Summary

Unified CM Database Replication Debug

Unified CM Database Status

Unified CM Device Counts Summary

Unified CM Device Distribution Summary

Unified CM Duplicate Directory URIs

Unified CM Extension Mobility

Unified CM GeoLocation Policy

Unified CM GeoLocation Policy with Filter

Unified CM Lines Without Phones

Unified CM Multi-Line

✓ OK: Report generated successfully.

## Unified CM Phone Feature List

Provides a complete list of features available to products supported by Unified CM.

Created on Sun May 31 04:50:30 PDT 2015

Product: Cisco 9971

Feature: IPMA

Reset

Submit

### Unified CM Cluster Name

Cluster Name	Publisher Name/IP
Hubcluster	CUCM9xPub

### List Features

Product	Protocol	Feature	Parameters
Cisco 9971	SIP	IPMA	

Altrimenti, tutte le righe saranno vuote nella tabella se il telefono non supporta IPMA su nessun protocollo.

## Checkpoint comuni per la risoluzione dei problemi

- Se durante l'accesso al servizio IPMA si ricevono errori HTTP di qualsiasi tipo sul telefono, ricontrollare l'URL del telefono configurato nella configurazione del servizio telefonico in CUCM. Di seguito è riportato l'URL generico:  
http://<CUCM-Server-IP>:8080/ma/servlet/MAService?cmd=doPhoneService&Name=#DEVICENAME#
- Verificare l'indirizzo IP esatto dei server IPMA/CTI primario e secondario nell'elenco dei parametri del servizio di tutti i server. (Una configurazione errata può comportare l'annullamento frequente della registrazione del punto di routing CTI o la scomparsa delle icone IPMA sui telefoni)
- Verifica incrociata se tutti i telefoni Manager/Assistant hanno sottoscritto il servizio IPMA.
- Per qualsiasi tipo di problema che si verifichi dopo qualsiasi tipo di modifica della configurazione IPMA, è buona norma riavviare i servizi seguenti:
  - Cisco IPMA
  - Cisco Tomcat

- Cisco CTIM Manager

- Per qualsiasi problema di rete correlato per IPMA, per impostazione predefinita la porta assegnata per la comunicazione del server IPMA è la 2912. Verificare che sia consentito su tutti i dispositivi tra CUCM e IP Phone.
- Quando si utilizza la modalità di linea condivisa, l'opzione Usa linee condivise deve essere selezionata nella configurazione Manager.
- Se il problema persiste, raccogliere le tracce seguenti da Real Time Monitoring Tool (RTMT) e aprire una richiesta TAC con le tracce allegate:  
Cisco IPMA  
Cisco CTIM Manager  
Cisco CallManager  
Cisco Tomcat  
(Accertarsi di fornire i dettagli relativi a utente, telefono IP e cluster)

## ID bug comuni di Cisco

[CSCtg21509](#) e [CSCup52338](#): errore file IPMA non trovato sui telefoni IP. (Riconfigurare la configurazione di Manager/Assistant)

[CSCuq44874](#), [CSCud90278](#) e [CSCud11654](#): problemi di failover IPMA. Se il server primario non passa a quello secondario.

[CSCte60089](#): host IPMA non trovato nei telefoni IP.

[CSCun74352](#): vulnerabilità IPMA (che potrebbe consentire a un utente non autenticato e remoto di accedere a informazioni riservate sul dispositivo interessato)

[CSCvi54672](#): funzionalità IPMA interrotta. Il thread di eventi JTAPI è ancora bloccato da IPMA

## Informazioni correlate

- [Assistente Cisco Unified Communications Manager con supporto linea proxy](#)
- [Assistente Cisco Unified Communications Manager con supporto di linea condivisa](#)
- [Risoluzione dei problemi comuni di IPMA](#)
- [Documentazione e supporto tecnico – Cisco Systems](#)

## Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l'accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).