

Configurar e solucionar problemas do Cisco IP Manager Assistant (IPMA)

Contents

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Informações de Apoio](#)

[Configurar](#)

[Etapa 1. Criar serviço para IPMA](#)

[Etapa 2. Partições e Espaço de Pesquisa de Chamada](#)

[Etapa 3. Configurar o telefone do assistente](#)

[Etapa 4. Configurar telefone do gerente](#)

[Etapa 5. Configurar usuário final do gerenciador](#)

[Etapa 6. Configurar usuário final do assistente](#)

[Passo 7. Configurar o ponto de rota CTI](#)

[Etapa 8. Configurar parâmetro de serviço IPMA](#)

[Etapa 9. Console do Cisco Unified Communication Manager Assistant](#)

[Diagrama de Rede](#)

[Verificar](#)

[Troubleshooting](#)

[Suporte de telefone IP para IPMA](#)

[Pontos de verificação comuns para solucionar problemas](#)

[IDs de bugs comuns da Cisco](#)

[Informações Relacionadas](#)

Introdução

Este documento descreve a funcionalidade 'Cisco IPMA' num 'Gerenciador de chamadas'. Esta funcionalidade permite encaminhar as chamadas para o gerente/assistente de forma eficaz, de acordo com o requisito. Com base no filtro definido no telefone do gerente, as chamadas podem ser encaminhadas diretamente para o gerente ou para o assistente, dependendo da disponibilidade do gerente. Como alternativa, os filtros para gerente também podem ser definidos no telefone do assistente, tornando-o um recurso escalável.

Pré-requisitos

Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha um conhecimento básico destes tópicos:

- Roteamento de chamadas e pontos de rota de Integração entre telefonia e computador (CTI)
- Espaço de pesquisa de chamada (CSS) e partições
- Configurando telefones IP no Cisco Unified Communications Manager (CUCM)

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software:

- Cisco Unified Communications Manager 9.1(2)
- Serviço do Cisco IP Manager Assistant

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

Informações de Apoio

A funcionalidade 'Cisco IPMA' é amplamente utilizada para gerir eficazmente as chamadas para o gerente/assistente. Fornece redundância, permitindo configurar os servidores IPMA primário e secundário no cluster; no entanto, de cada vez, apenas um pode estar ativo.

Este recurso em dois modos é baseado no requisito:

- Modo de linha proxy
- Modo de Linha Compartilhada

Linha proxy: A linha do assistente no telefone atua como uma linha proxy para o gerente. Além da linha principal do assistente, é necessário configurar uma nova linha no telefone do assistente para cada gerente associado a ela. Esta linha criada para cada gerente no telefone do assistente atua como uma linha proxy. O Cisco IPMA utiliza estas linhas proxy para atender às chamadas para gerente a partir do telefone do assistente.

- O ponto de rota CTI deve ter o mesmo número de diretório (DN) que o do gerenciador ou do superconjunto dele.
- O Ponto de Rota CTI e o DN do Assistente devem estar acessíveis a todos os telefones e entre si também. No entanto, o DN do gerente deve estar acessível somente a partir do ponto de rota CTI e do DN do assistente.
- Este ponto de rota CTI precisa ser configurado nos parâmetros de serviço IPMA que o associam a este serviço. Uma vez associadas, todas as chamadas para o telefone do gerente atingem o ponto de rota CTI, uma vez que é acessível por todos os telefones e, com base nos parâmetros IPMA, o serviço encaminhará as chamadas para o assistente/gerente.
- O ponto de rota CTI deve ser configurado para o recurso Desviar chamada não atendida para o telefone do gerente/assistente de modo a não cair na chamada em caso de IPMA

desativado/CTI desativado.

Linha compartilhada: neste modo, o número da linha nos telefones do gerente e do assistente é o mesmo. Quando uma chamada chega ao gerente, toca no telefone do assistente ao mesmo tempo. O gerente ou o assistente pode selecionar o telefone conforme o requisito. Se o gerente não quiser atender mais chamadas e quiser que o assistente atenda a todas as chamadas, o gerente precisa ativar a opção Não perturbar (DND) da funcionalidade 'IPMA'.

Configurar

Estas são as tarefas de pré-configuração:

1. Registre dois telefones IP no Call Manager. (Neste caso, Cisco 7975 e Cisco 7965)
2. Crie um assistente de usuário final e associe este usuário ao telefone do assistente e vice-versa. (Neste caso, é Cisco 7975:[00083031ED49](#))
3. Crie um Gerenciador de usuário final e associe este usuário ao telefone do Gerenciador e vice-versa. (Nesse caso, é Cisco 7965:[F02929E2D831](#))

Etapas para configurar o IPMA:

1. Crie um serviço para o IPMA.
2. Partições e Espaço de Pesquisa de Chamada.
3. Configurar o telefone do assistente.
4. Configurar o telefone do gerente.
5. Configure Manager Enduser.
6. Configurar o usuário final do assistente.
7. Configure o ponto de rota CTI.
8. Configure o parâmetro de serviço IPMA.
9. Console do Cisco Unified Communication Manager Assistant (opcional)

Etapa 1. Criar serviço para IPMA

1. Faça login na GUI da Web de administração do CUCM.
2. Navegue até Device > Device Settings > Phone Services.
3. Adicione um novo Serviço e nomeie-o como IPMA.
4. Na URL de serviço, forneça a URL: (CUCM - Call Manager).
`http://<CUCM-IP>:8080/ma/servlet/MAService?cmd=doPhoneService&Name=#DEVICENAME#`
5. Marque o parâmetro Enable e clique em Save conforme mostrado na imagem.

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 | |

Observação: se você usar o FQDN em vez do endereço IP para o servidor IPMA, verifique se ele é resolvido em apenas um endereço IP

Etapa 2. Partições e Espaço de Pesquisa de Chamada

1. Faça login na GUI da Web de administração do CUCM.
2. Navegue até Roteamento de chamadas > Classe de controle > Partição.
3. Crie três partições: ptmanager, ptinternal e pteveryone.
4. Navegue até Roteamento de chamadas > Classe de controle > Espaço de pesquisa de chamadas.
5. Crie dois CSS : generate_css_M_E(ptmanager+pteveryone) e generate_css_I_E:(ptinternal+pteveryone).

Etapa 3. Configurar o telefone do assistente

1. Faça login na GUI da Web de administração do CUCM.
2. Navegue até Device > Phone > Phone configuration page (Assistant Phone).
3. Selecione o modelo de tecla de função para Assistente padrão.

4. Crie uma nova linha como um DN primário do assistente em partition_everyone e CSS como generate_css_I_E.
5. Crie uma nova linha que atue como uma linha proxy para o gerenciador em partição pteveryone e CSS como generate_css_M_E, como mostrado na imagem.

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

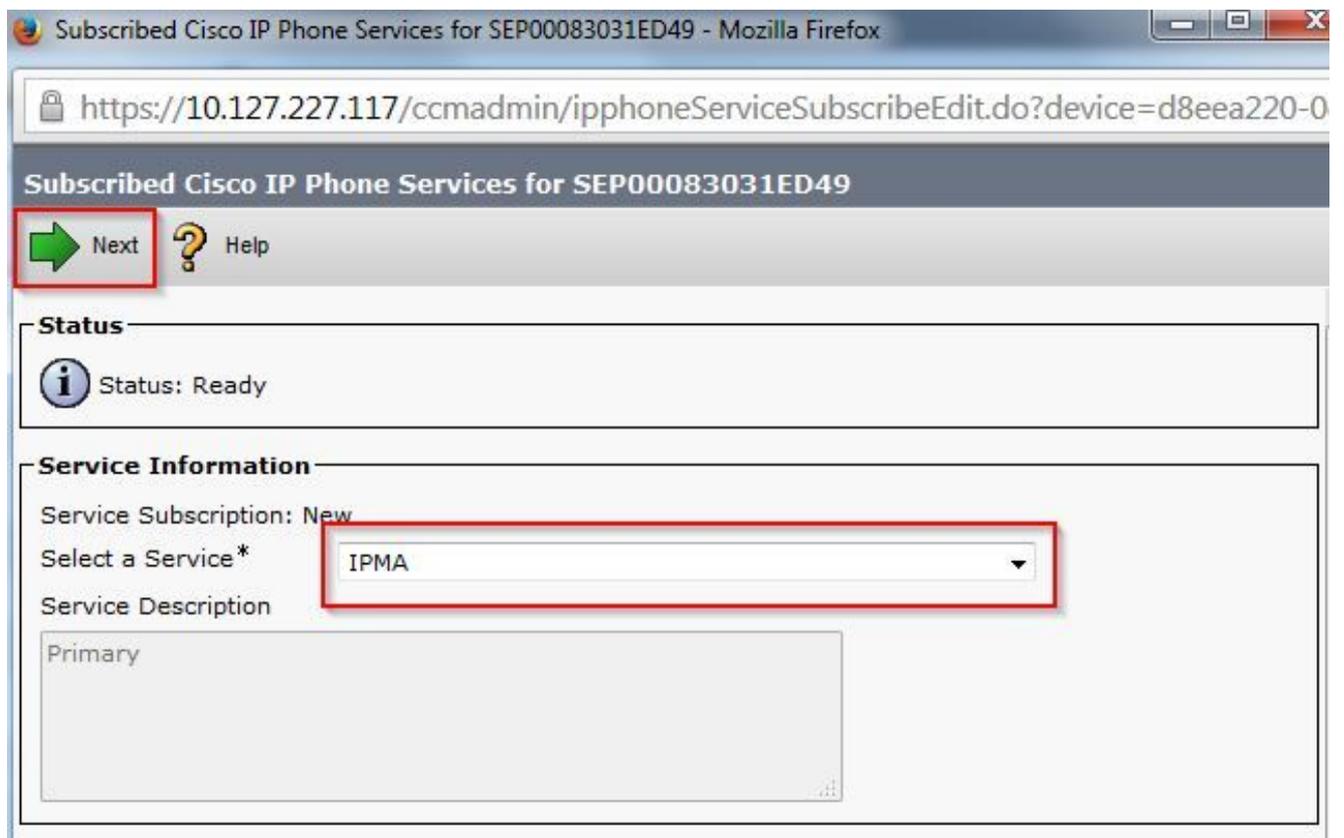
Registration: Registered with Cisco Unified Communications Manager cucm115p
IPv4 Address: 10.77.48.240
Active Load ID: sip9971.9-4-2SR2-2
Inactive Load ID: sip9971.9-4-2SR3-1
Download Status: None

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. Navegue até Links Relacionados > Serviços de Assinante/Cancelamento de Assinante e assine o serviço IPMA para este telefone como mostrado nas imagens.

Related Links: **Subscribe/Unsubscribe Services**



Etapa 4. Configurar telefone do gerente

1. Faça login na GUI da Web de administração do CUCM.
2. Navegue até Device > Phone > Phone configuration page (Manager Phone).
3. Selecione o modelo de tecla de função para Gerenciador padrão.
4. Crie uma nova linha como um DN primário de Gerenciador no partition ptmanager e CSS como generate_css_I_E.
5. Navegue até Links Relacionados > Serviços de Assinante/Cancelamento de Assinante e

assine o serviço IPMA para este telefone.

Etapa 5. Configurar usuário final do gerenciador

1. Faça login na GUI da Web de administração do CUCM.
2. Navegue até Gerenciamento de usuário > Usuário final.
3. Crie um novo Gerenciador de usuários com credenciais e detalhes apropriados.
4. Associe o telefone do gerente a esse usuário a partir da guia Device Association, conforme mostrado na imagem.

The screenshot shows the 'Service Settings' and 'Device Information' sections of the CUCM configuration interface. In the 'Service Settings' section, the 'Home Cluster' checkbox is checked, and the 'UC Service Profile' is set to 'Use System Default'. In the 'Device Information' section, the 'Controlled Devices' list contains the device ID 'SEP68F728FBDE2B'. To the right, the 'Device Association' section is visible, showing 'Line Appearance Association for Presence'.

1. Marque a caixa de seleção Allow Control of Device from CTI e Atribua/selecione o ramal principal do Gerenciador como mostrado nesta imagem.

The screenshot shows a configuration page with several dropdown menus and checkboxes. The 'Default Profile' is set to '-- Not Selected --', 'BLF Presence Group*' is set to 'Standard Presence group', and 'SUBSCRIBE Calling Search Space' is set to '< None >'. The checkbox 'Allow Control of Device from CTI' is checked and highlighted with a red box. Below it, the 'Enable Extension Mobility Cross Cluster' checkbox is unchecked.

2. Navegue até a parte inferior da página e selecione Adicionar ao grupo de controle de acesso e atribua aqui todas as funções CTI de acordo com o requisito.
3. Navegue até a seção Links Relacionados > Configuração do Gerenciador > Ir.
4. Desmarque a caixa de seleção Configuração automática e selecione o Nome do dispositivo de telefone para o gerenciador.
5. Escolha o assistente que pretende associar a este gerente. (Você pode associar mais de um assistente, se necessário)
6. Escolha as linhas que precisam ser controladas pelo serviço IPMA sobre CTI e clique em Salvar como mostrado na imagem.

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. Navegue até a página do dispositivo telefônico do Gerenciador e associe o usuário do Gerenciador aqui.

Etapa 6. Configurar usuário final do assistente

1. Faça login na GUI da Web de administração do CUCM.
2. Navegue até Gerenciamento de usuário > Usuário final.
3. Crie um novo assistente de usuário com credenciais e detalhes apropriados.
4. Associe o telefone do assistente a este usuário na guia Device Association.
5. Marque a caixa de seleção Allow Control of Device from CTI e Atribua/selecione o ramal principal do assistente.
6. Navegue até a parte inferior da página e selecione Add to Access Control Group e atribua aqui todas as funções CTI de acordo com o requisito.

7. Navegue até a seção Links Relacionados > Configuração do Assistente > Ir.
8. Desmarque a caixa para Automatic Configuration e selecione o nome do dispositivo de telefone para Assistant.
9. Na caixa Gerente associado, são listados todos os gerentes aos quais este assistente foi associado.
10. Em Associação do gerente à linha do assistente, escolha qualquer linha disponível do assistente que pretende associar a um gerente em particular. Escolha o nome do gerente para esta linha que deseja associar. Escolha o número de linha do gerente que deseja associar à linha disponível do assistente. Click Save.

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 t 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 -- |

Passo 7. Configurar o ponto de rota CTI

1. Faça login na GUI da Web de administração do CUCM.
2. Navegue até Device > CTI Route Point > Add New.
3. Forneça qualquer nome e detalhes conforme necessário.
4. Adicione um novo DN a este ponto de rota CTI que deve corresponder ao DN do gerente. No caso de mais de um gerente, o DN deve ser tal que corresponda aos DN's de todos os gerentes (como 50XX, que usa caracteres curinga).
5. Atribua a partição como ptinternal e CSS como generate_css_M_E, pois ela deve estar acessível a todos os DN's de Gerenciador, como mostrado na imagem.

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
 Device is trusted

| | |
|----------------------------------|---------------------------------------|
| Device Name* | Assistant_RP |
| Description | Assistant Route Point |
| Device Pool* | Default View Details |
| Common Device Configuration | < None > View Details |
| 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

Etapa 8. Configurar parâmetro de serviço IPMA

1. Faça login na GUI da Web de administração do CUCM.
2. Navegue até Sistema > Parâmetros de serviço.
3. Selecione o servidor Call Manager > Cisco IP Manager Assistant.
4. Defina o CTI Manager primário e o endereço IP do servidor IPMA primário.
5. Defina o nome do ponto de rota que está sendo usado para IPMA
6. Descarte todos os parâmetros que você pode manter padrão e de acordo com a configuração feita no cluster, como mostrado nas imagens.

Observação: se você usar o FQDN em vez do endereço IP para o servidor IPMA , verifique se ele é resolvido em apenas um endereço IP

Cisco Unified CM Administration
For Cisco Unified Communications Solutions

System ▾ Call Routing ▾ Media Resources ▾ Advanced Features ▾ Device ▾ Application ▾ User Management ▾ Bulk Administration ▾ Help ▾

Service Parameter Configuration

Save Set to Default Advanced

Status
Status: 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 |
|---|-----------------|
| CTI Manager (Primary) IP Address * | 10.127.227.117 |
| CTI Manager (Backup) IP Address | |
| Route Point Device Name for Proxy Mode | IPMA_RP |
| CAPF Profile Instance ID for Secure Connection to CTI Manager | < None > |

Clusterwide Parameters (Parameters that apply to all servers)

| | |
|--|----------------|
| Cisco IPMA Server (Primary) IP Address * | 10.127.227.117 |
| Cisco IPMA Server (Backup) IP Address | |
| Cisco IPMA Server Port * | 2912 |
| Cisco IPMA Assistant Console Heartbeat Interval * | 30 |
| Cisco IPMA Assistant Console Request Timeout * | 30 |
| Cisco IPMA RNA Forward Calls * | False |
| Alpha Numeric UserID * | True |
| Cisco IPMA RNA Timeout * | 10 |
| CTI Manager Connection Security Flag * | Non Secure |
| Redirect call to Manager upon failure to reach Assistant * | False |

| Clusterwide Parameters (Softkey Templates) | |
|--|---------------------------------------|
| Assistant Softkey Template | Cisco Assistant with Feature Hardkeys |
| Manager Softkey Template for Proxy Mode | Cisco Manager with Feature Hardkeys |
| Manager Softkey Template for Shared Mode | < None > |

| Clusterwide Parameters (IPMA Device Configuration Defaults for Proxy Mode) | |
|--|----------------------------|
| Manager Partition | ptmanager |
| All User Partition | pteveryone |
| IPMA Calling Search Space | Generated_CSS_I_E |
| Manager Calling Search Space | Generated_CSS_M_E |
| Cisco IPMA Primary Phone Service | Assistant Pri Svc - pool 1 |
| Cisco IPMA Secondary Phone Service | Assistant Sec Svc - pool 1 |

-  Observação: se tiver configurado mais de um servidor IPMA no cluster, especifique o serviço de servidor IPMA que pretende utilizar como primário no Cisco IPMA Primary Phone Service e outro como secundário. Para o IPMA, o servidor local pode ser configurado como o servidor CTI (recomendado).

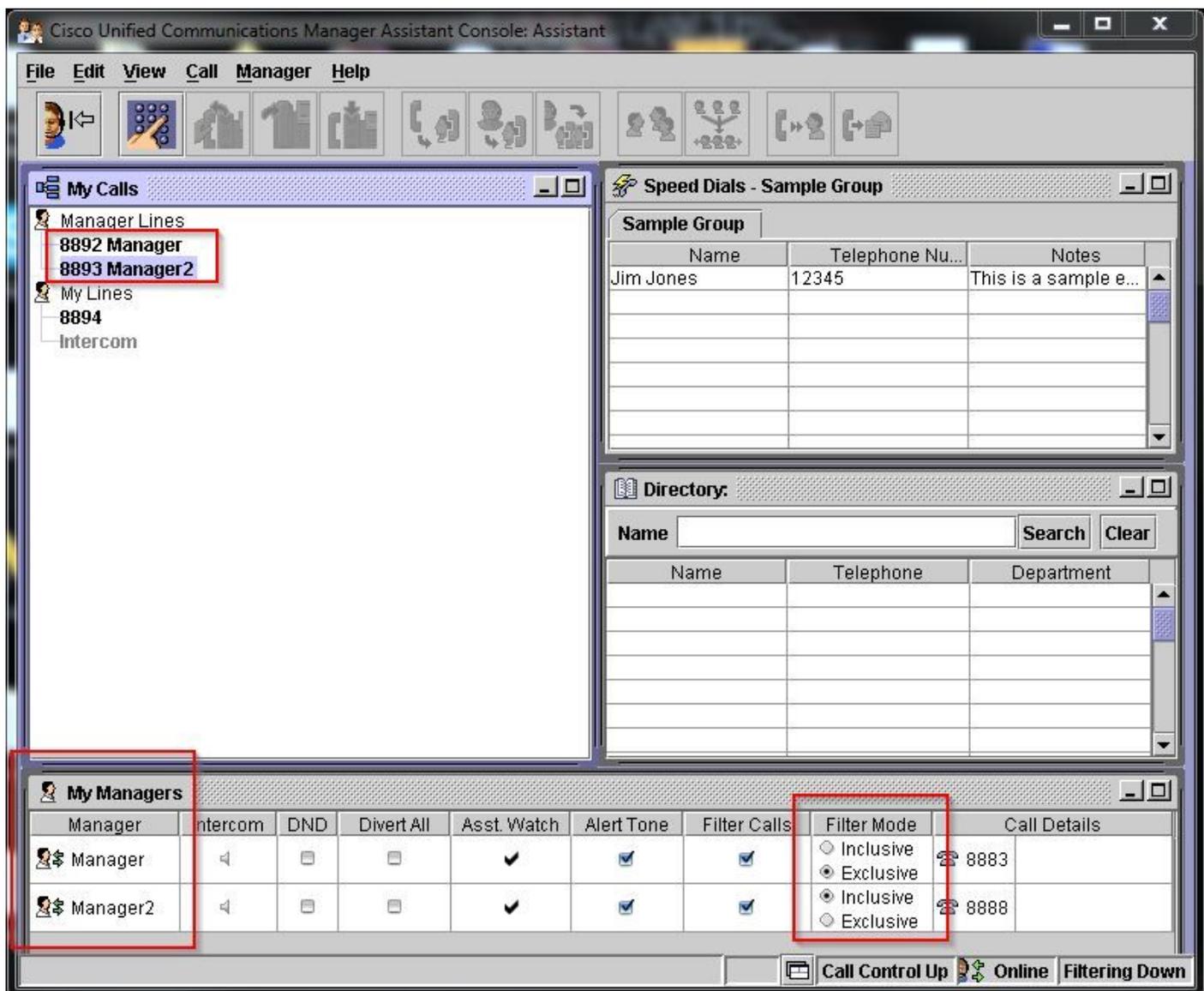
Etapa 9. Console do Cisco Unified Communication Manager Assistant

Trata-se de uma aplicação concebida como uma funcionalidade adicional para o assistente que permite utilizar todas as funcionalidades do telefone do assistente através da aplicação (console Assistant). O telefone completo do assistente é controlado por meio do Console do assistente do CUCM. O assistente pode instalar o console do assistente, um aplicativo java cliente-servidor, em um PC que execute o Windows 2000, Windows XP, Windows Vista ou Windows 7. O console do assistente se conecta ao serviço CUCM (IPMA) para fazer login e serviços de diretório. Vários consoles de assistente podem se conectar a um único serviço CUCM IPMA.

Para baixar este aplicativo:

1. Faça login na GUI da Web de administração do CUCM.
2. Navegue até Application > Plugins > Cisco Unified CM Assistant Console (download).

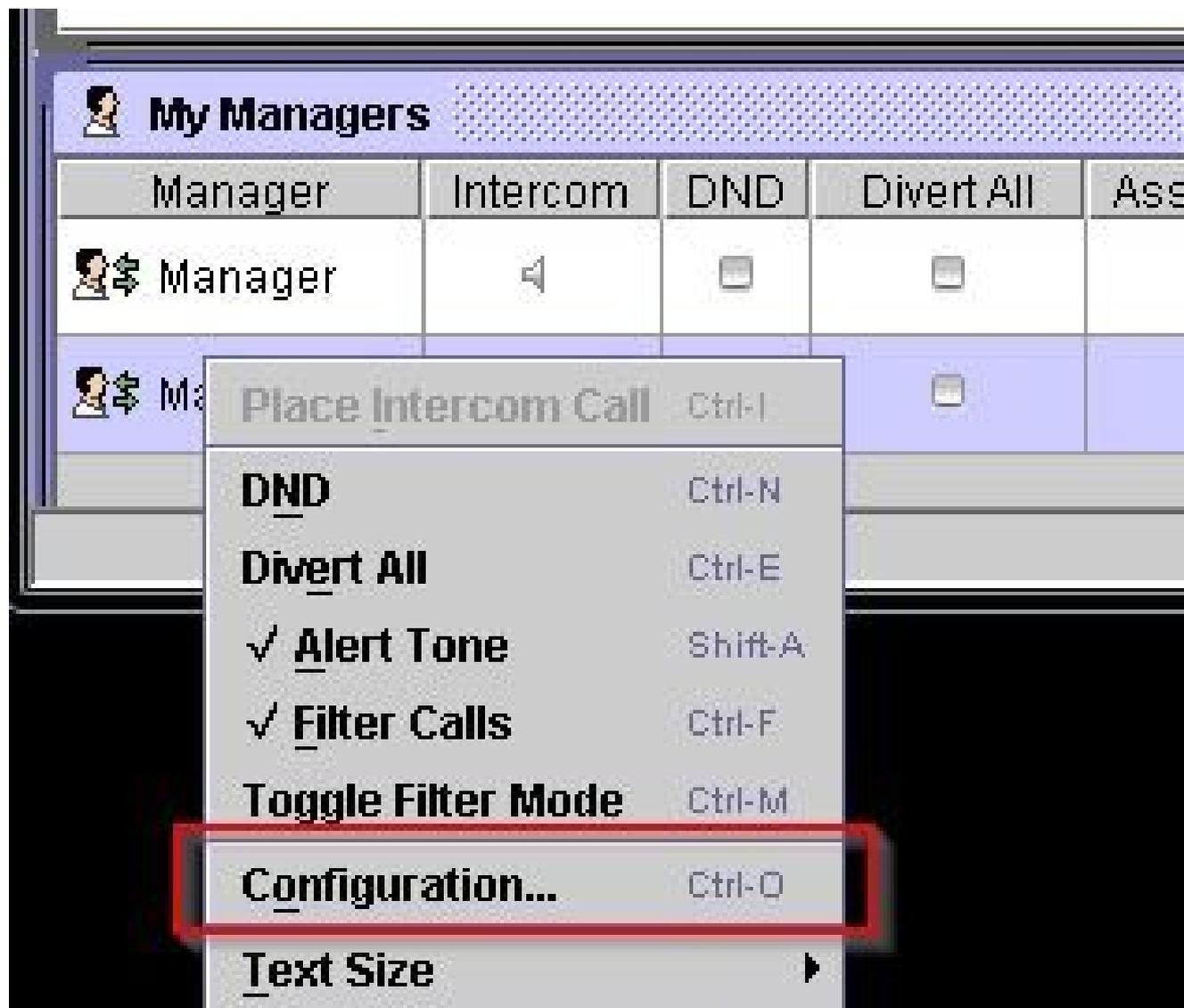
Uma vez instalada, a interface após as configurações é semelhante à mostrada nesta imagem.



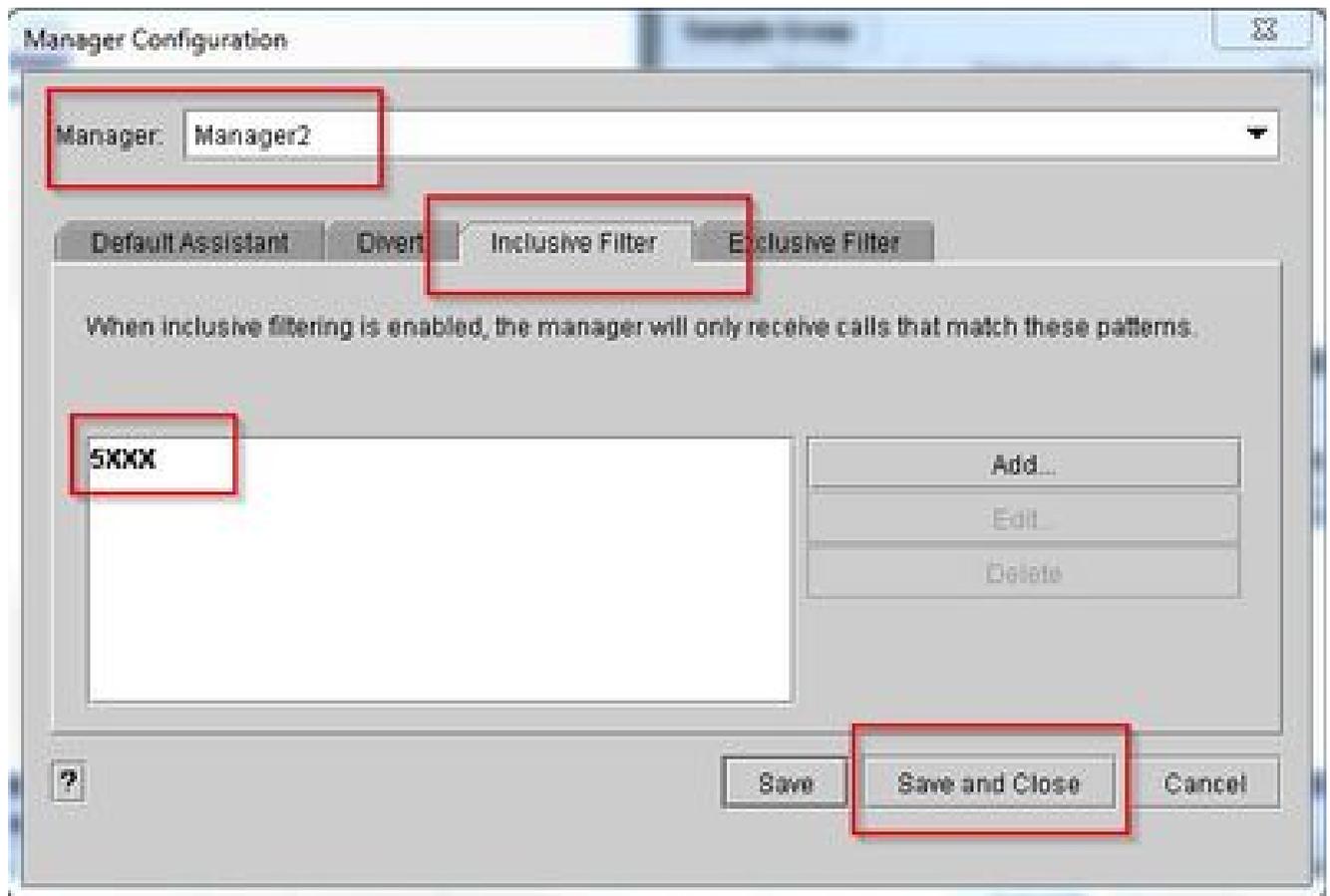
Uma funcionalidade adicional que pode utilizar exclusivamente através do console Assistant é a filtragem inclusiva/exclusiva de chamadas. Quando o filtro inclusivo está ativado e o modo de filtro está definido como ATIVADO, o gerente ainda pode receber as chamadas dos números que correspondem aos padrões nesta configuração. Quando a filtragem exclusiva está habilitada, o filtro ON/OFF não faria nenhuma diferença, no entanto, o Gerenciador não receberia as chamadas dos números que correspondem aos padrões nesta configuração.

Para configurar esses filtros:

1. Faça login no Console do assistente do CUCM.
2. Navegue até Meus gerentes > Gerente (você deseja configurar) > Configuração como mostrado na imagem.



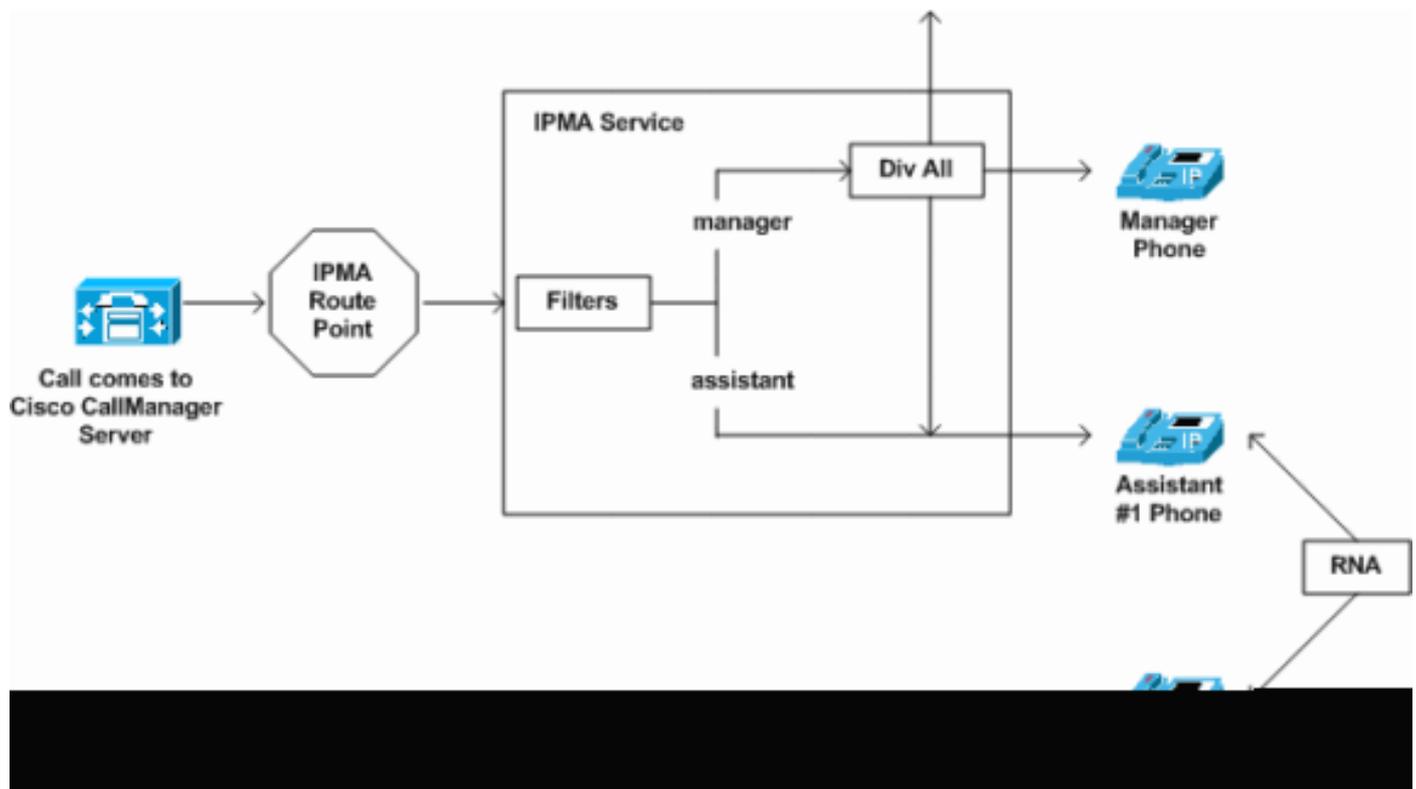
3. Crie os padrões aqui de acordo com o requisito, conforme mostrado nesta imagem.



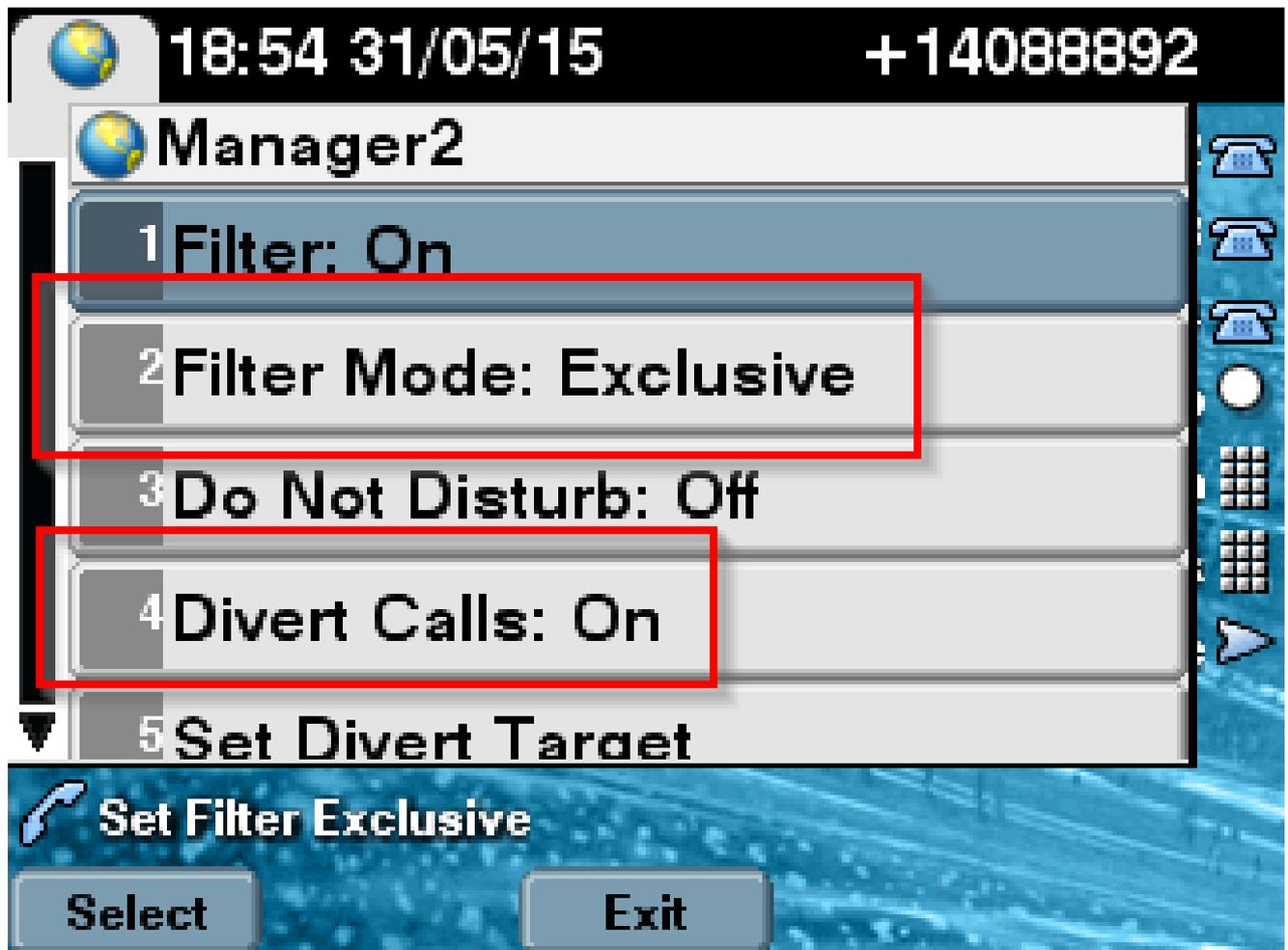
 Observação: esta configuração ilustrada destina-se às funções IPMA básicas. Com base no requisito, as discagens rápidas, o intercomunicador e as linhas adicionais podem ser adicionadas aos telefones do gerente/assistente.

Diagrama de Rede

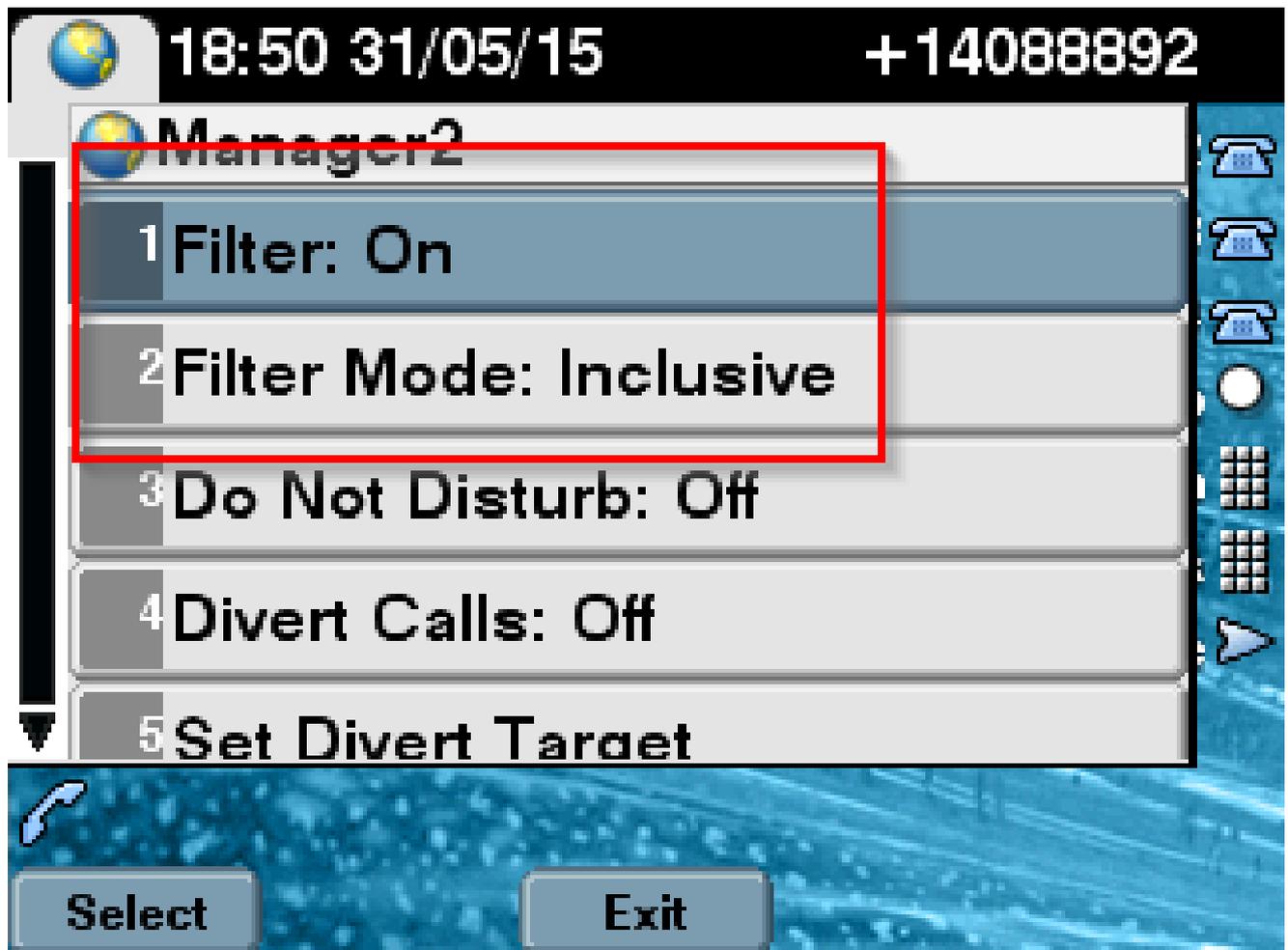
Esta imagem ilustra o fluxograma básico completo para o funcionamento do IPMA.



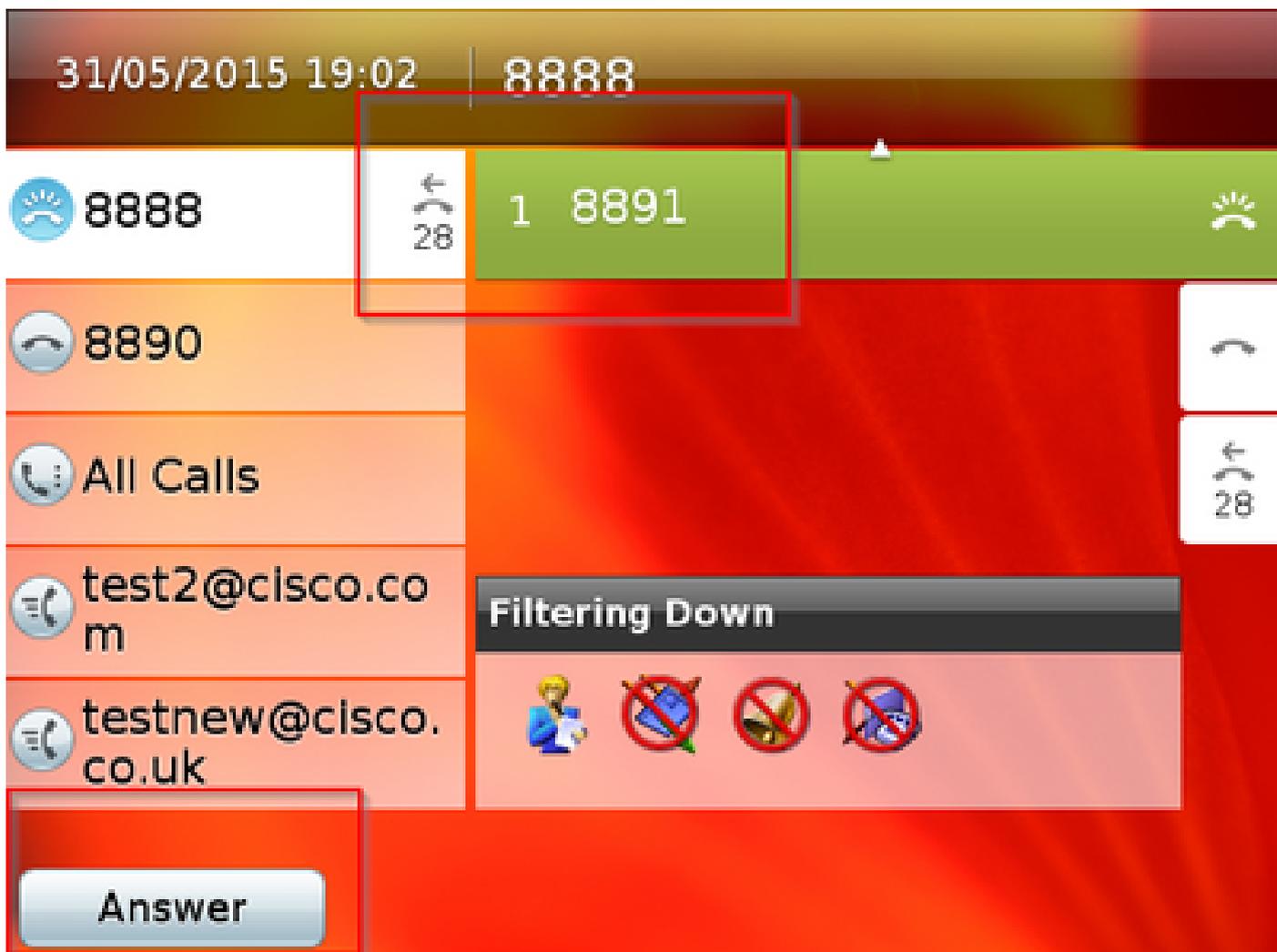
1. Se o modo de filtro estiver definido como Exclusivo, todas as chamadas serão desviadas para o alvo de desvio, independentemente do filtro LIGADO/DESLIGADO, conforme mostrado na imagem.



2. Se o modo de filtro estiver definido como Inclusivo, todas as chamadas serão filtradas para Gerente/Assistente com base em LIGADO/DESLIGADO, independentemente de Desviar LIGADO/DESLIGADO, como mostrado na imagem.



3. Se a opção Não perturbar estiver ativada, com base nas configurações de filtro, as chamadas ainda poderão ser desviadas para o gerente; no entanto, o telefone não tocará. Apenas os alertas visuais com informações de chamada são visíveis no telefone do gerente conforme mostrado na imagem.



1. De acordo com o design, se o telefone tiver passado por failover para o servidor secundário, ele não voltará para o primário novamente, mesmo que se torne ativo, até que o secundário esteja inativo.
2. Se o serviço IPMA estiver inoperante, o Encaminhamento de chamadas não atendidas (CFNA) pode ser configurado para o DN do gerente para evitar o desligamento de chamadas e mantê-las em funcionamento.
3. Os pontos de rota CTI não são necessários ao usar o IPMA no modo linha compartilhada.

Verificar

Use esta seção para confirmar se a sua configuração funciona corretamente.

1. Verifique se o serviço IPMA está acessível a partir dos telefones do gerente e do assistente.
2. Os ícones IPMA (Janela 'Monitorização do assistente') e as teclas de função devem aparecer nos telefones do gerente.
3. Verifique se a chamada é roteada para o telefone do assistente quando o DN do gerente é

discado e o filtro está definido como ATIVADO.

4. Instale o console do Cisco Unified Communication Manager Assistant e inicie sessão como assistente aqui. Tente definir os filtros IPMA e o roteamento de chamadas para verificar se funciona bem.
5. Desative o serviço IPMA no servidor primário para verificar se a tolerância a falhas IPMA funciona como esperado. (Mesmo que o serviço Cisco Tomcat esteja inoperante no servidor, o IPMA irá fazer failover)

Troubleshooting

Esta seção disponibiliza informações para a solução de problemas de configuração.

Suporte de telefone IP para IPMA

Para começar, é essencial verificar e verificar em quais protocolos o telefone IP suporta a funcionalidade IPMA.

1. Faça login na página Cisco Unified Reporting.
2. Navegue até Relatórios do sistema > Lista de recursos do telefone do Unified CM
3. Clique no hiperlink Lista de recursos do telefone do Unified CM no Nome do relatório para navegar até a página de consulta.
4. Selecione o modelo do telefone IP na Lista de produtos e Recurso como IPMA. Por exemplo, se o telefone IP suportar este recurso para o protocolo SIP, a saída será exibida como mostrado nesta imagem.



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 | |

Caso contrário, todas as linhas ficarão em branco na tabela se o telefone não suportar IPMA em nenhum protocolo.

Pontos de verificação comuns para solucionar problemas

- Se você receber qualquer tipo de erro HTTP no telefone enquanto acessa o serviço IPMA, verifique novamente a URL do telefone configurada na configuração do serviço de telefone no CUCM. Aqui está o URL genérico:
`http://<CUCM-Server-IP>:8080/ma/servlet/MAService?cmd=doPhoneService&Name=#DEVICENAME#`
- Verifique o endereço IP exato dos servidores IPMA/CTI primário e secundário na lista de parâmetros de serviço de todos os servidores. (A configuração incorreta pode resultar no cancelamento frequente do registro do ponto de rota CTI ou no desaparecimento dos ícones IPMA nos telefones)
- Verifique se todos os telefones do Gerente/Assistente assinaram o serviço IPMA.
- Para qualquer tipo de problema que surja após qualquer tipo de alteração na configuração do IPMA, as boas práticas consistem em reiniciar estes serviços:
 - Cisco IPMA
 - Cisco Tomcat

-Cisco CallManager

- Para qualquer problema de rede relacionado ao IPMA, a porta padrão atribuída à comunicação do servidor IPMA é 2912. Verifique se isso é permitido em todos os dispositivos entre o CUCM e o telefone IP.
- Ao usar o modo de linha compartilhada, a opção Usa linhas compartilhadas deve ser marcada na configuração do Gerenciador.
- Se o problema ainda persistir, colete os rastreamentos abaixo da Ferramenta de monitoramento em tempo real (RTMT) e abra um caso de TAC com eles anexados:
Cisco IPMA
Cisco CallManager
Cisco CallManager
Cisco Tomcat
(Certifique-se de fornecer ao usuário, telefone IP e detalhes do cluster)

IDs de bugs comuns da Cisco

[CSCtg21509](#) & [CSCup52338](#): Erro de arquivo IPMA não encontrado nos telefones IP.
(Reconfigure a configuração do gerente/assistente)

[CSCuq44874](#), [CSCud90278](#) & [CSCud11654](#): Problemas de failover de IPMA, se o principal não for, ele não retornará ao secundário.

[CSCte60089](#): Erro de host IPMA não encontrado nos telefones IP.

[CSCun74352](#): Vulnerabilidade IPMA (que pode permitir que um invasor remoto não autenticado acesse informações confidenciais no dispositivo afetado)

[CSCvi54672](#): A funcionalidade IPMA parou de funcionar O thread de evento JTAPI ainda está bloqueado pelo IPMA

Informações Relacionadas

- [Cisco Unified Communications Manager Assistant com suporte a linha proxy](#)
- [Cisco Unified Communications Manager Assistant com suporte a linha compartilhada](#)
- [Solução de problemas comuns de IPMA](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)

Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês ([link fornecido](#)) seja sempre consultado.