

Práticas recomendadas de configuração do CUCME

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Práticas recomendadas para cenários específicos](#)

[Verificação de configuração do padrão de transferência](#)

[Sintoma:](#)

[Verificação de configuração:](#)

[Ação recomendada:](#)

[Paginação Multicast](#)

[Sintoma:](#)

[Verificação de configuração:](#)

[Ação recomendada:](#)

[MoH \(Music on Hold, Música de espera multicast do CUCME\)](#)

[Sintoma:](#)

[Verificação de configuração:](#)

[Ação recomendada:](#)

[Conferência de hardware CUCME](#)

[Sintoma:](#)

[Verificação de configuração:](#)

[Ação recomendada:](#)

[Verificação do arquivo de fuso horário Olson](#)

[Sintoma:](#)

[Verificação de configuração:](#)

[Ação recomendada:](#)

[Verificação do Contrato de Licença de Usuário Final \(EULA\)](#)

[Sintoma:](#)

[Verificação de configuração:](#)

[Ação recomendada:](#)

[Tronco SIP - Encaminhar e Transferir](#)

[Sintoma:](#)

[Verificação de configuração:](#)

[Ação recomendada:](#)

[Acesso GUI](#)

[Sintoma:](#)

[Verificação de configuração:](#)

[Ação recomendada:](#)

[Distribuição automática de chamadas básica e serviço de atendimento automático \(B-ACD\) do CUCME - em espera](#)

[Sintoma:](#)

[Verificação de configuração:](#)

[Ação recomendada:](#)

[Configuração de fuso horário do telefone SIP/SCCP](#)

[Sintoma:](#)

[Verificação de configuração:](#)

[Ação recomendada:](#)

Introduction

Este documento descreve as regras de práticas recomendadas para o Cisco Unified Communication Manager Express (CUCME).

Prerequisites

Requirements

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Cisco Unified Communication Manager Express (CUCME)

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software:

- CUCME 7.X e posterior

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

Práticas recomendadas para cenários específicos

Verificação de configuração do padrão de transferência

Sintoma:

Não é possível transferir chamadas para números externos de telefones IP registrados para o CUCME.

Verificação de configuração:

Verifique a presença do comando **transfer-pattern** no modo de comando **telephony-service**.

```
telephony-service
transfer-pattern [\ .0-9T]+
```

Ação recomendada:

Documentação de revisão:

http://www.cisco.com/en/US/partner/docs/voice_ip_comm/cucme/admin/configuration/guide/cmctrans.html#wp1167239

http://www.cisco.com/en/US/partner/docs/voice_ip_comm/cucme/command/reference/cme_t1html#wp1018955

Modificar configuração:

Adicione ou modifique o comando **transfer-pattern** para que as chamadas possam ser transferidas.

Exemplo 1: Permite a transferência para qualquer número.

```
telephony-service
transfer-pattern .T
```

Exemplo 2: permite transferências somente para números locais, onde os números locais têm 10 dígitos com o código de área 919.

```
telephony-service
transfer-pattern 919.....
```

Paginação Multicast

Sintoma:

Alguns membros do grupo de paginação podem não receber a chamada de paginação se o número total de membros em um grupo de paginação unicast for maior que 10.

Verificação de configuração:

Verifique se o comando **paging-dn** está configurado em qualquer um dos ephone definidos.

```
ephone [0-9]+
  mac-address[0-9ABCDEF\.*]
  type.*
  button.*
  paging-dn [0-9]*
```

Para qualquer **paging-dn** encontrado na etapa acima, procure o comando **paging ip[.\.]+**. Isso indica se está definido para paging multicast ou unicast. Se não for encontrado, é unicast.

Ação recomendada:

Se o dn de paginação não estiver definido para multicast, o grupo poderá conter apenas 10 membros. Para grupos com mais de 10, reconfigure a dn de paging para multicast adicionando o comando **paging ip**.

Exemplo 1

```
ephone-dn 1
number 3001
paging ip 239.1.1.1 port 2000
```

Revise a documentação para obter informações adicionais:

http://www.cisco.com/en/US/partner/docs/voice_ip_comm/cucme/admin/configuration/guide/cmepage.html

http://www.cisco.com/en/US/partner/docs/voice_ip_comm/cucme/command/reference/cme_p1html#wp1047557

MoH (Music on Hold, Música de espera multicast do CUCME)

Sintoma:

As chamadas internas (ou seja, as chamadas entre telefones IP registrados no mesmo CUCME) quando mantidas em espera não recebem MOH, em vez disso, ouvem um tom periódico.

Verificação de configuração:

Procure o comando **multicast moh** em **telephony-service**.

```
telephony-service
multicast moh [.\.]+
```

Ação recomendada:

O MoH multicast deve ser ativado para que as chamadas de telefone IP internas para internas recebam MoH. Se não estiver configurado, ative-o usando o comando **multicast moh**. Verifique também se o CUCME está em execução no roteador.

Consulte a documentação para obter informações adicionais:

http://www.cisco.com/en/US/partner/docs/voice_ip_comm/cucme/admin/configuration/guide/cmemo.html

Conferência de hardware CUCME

Sintoma:

O telefone IP registrado no CUCME não pode criar uma chamada de conferência com mais de 3 participantes.

Verificação de configuração:

Verifique se o comando **conference hardware** está configurado em **telephony-service**.

```
telephony-service
```

conference hardware

Verifique se **dsp service dspfarm** está configurado no modo de subcomando **voice-card**.

```
voice-card $tag1
dsp service dspfarm
```

Verifique se o perfil de conferência do dspfarm está em um estado **no shutdown** e se o **aplicativo associado SCCP** está configurado.

```
dspfarm profile $tag2 conference
associate application SCCP
no shutdown
```

Certifique-se de que a \$tag para o perfil dspfarm esteja associada ao **grupo sccp ccm** definido para o CME.

```
sccp ccm group $tag3
associate profile $tag2 register $name
```

Verifique se o grupo ccm \$tag3 está definido em **serviço de telefonia**.

```
telephony-service
sdspfarm tag $tag4 $name
```

Verifique se há **ephone-dn** configurados com as opções **ad-hoc** ou **conferência meetme** e se eles têm um **número** válido.

```
ephone-dn $tag
number [0-9ABCDEF]*
conference ad-hoc
```

```
ephone-dn $tag
number [0-9ABCDEF]*
conference meetme
```

Ação recomendada:

Verifique se a configuração está correta. Verifique se o recurso de conferência está ativo e em um estado registrado. Emita o comando **show sccp** para determinar o status.

Consulte a documentação para obter informações adicionais:

http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/cucme/admin/configuration/guide/cmeconf.html

Verificação do arquivo de fuso horário Olson

Sintoma:

O recurso Fuso Horário de Olson permite que o usuário atualize os fusos horários disponíveis para telefones IP ao carregar novos arquivos tzupdater.jar e TzDataCSV.csv. Os arquivos precisam estar acessíveis via TFTP para que os telefones baixem e usem. Isso permite que as alterações de fuso horário sejam incorporadas ao CUCME muito mais rapidamente, pois exige apenas que os arquivos sejam atualizados e não uma nova versão do CUCME.

Verificação de configuração:

Determine se o recurso Fuso horário Olsen está sendo usado no CUCME Session Initiation Protocol (SIP) ou no Skinny Client Control Protocol (SCCP). Procure o comando **olsontimezone**.

```
telephony-service  
  olsontimezone $timezone version $version
```

```
voice register global  
  olsontimezone $timezone version $version
```

Verifique os comandos **tftp-server** para os dois arquivos usados pelo recurso.

```
tftp-server flash:tzupdater.jar  
tftp-server flash:TzDataCSV.csv
```

Ação recomendada:

Se o comando **olsontimezone** não estiver configurado, os arquivos não serão necessários. Se o recurso estiver em uso ou precisar ser configurado, devido a alterações recentes no fuso horário ou alterações de DST, configure o recurso e verifique se os arquivos estão disponíveis para download nos telefones.

Consulte a documentação para obter informações adicionais:

http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/cucme/admin/configuration/guide/cmenetwk.html#wpmkr1070767

Verificação do Contrato de Licença de Usuário Final (EULA)

Sintoma:

Se CUCME ou CUCME-as-SRST (Survivable Remote Site Telephony) estiverem configurados em um roteador Integrated Services Routers Generation 2 (ISR-G2), mas o EULA (End-User License Agreement, Contrato de Licença de Usuário Final) não tiver sido aceito, o roteador não permitirá que nenhum telefone IP se registre.

Verificação de configuração:

Verifique o status do EULA para obter a licença cme-srst. Examine a saída de **show license detail cme-srst** e procure por "EULA not accept" (EULA não aceito) sob o Estado da licença: seção

```
Router#sh license detail cme-srst  
Feature: cme-srst Period left: 8 weeks 4 days  
Index: 1 Feature: cme-srst Version: 1.0  
License Type: EvalRightToUse  
License State: Not in Use, EULA not accepted  
Evaluation total period: 8 weeks 4 days  
Evaluation period left: 8 weeks 4 days  
Period used: 0 minute 0 second  
License Count: 0/0 (In-use/Violation)  
License Priority: None
```

Store Index: 7
Store Name: Built-In License Storage

Ação recomendada:

Emita o comando **license accept end user agreement** para aceitar o EULA.

Consulte a documentação para obter informações adicionais:

http://www.cisco.com/en/US/docs/routers/access/sw_activation/SA_on_ISR.html#wp1155517

Tronco SIP - Encaminhar e Transferir

Sintoma:

Quando uma chamada de entrada de um provedor de Tronco SIP para o CUCME é encaminhada ou transferida para outro destino através do Tronco SIP, o encaminhamento/transferência de chamada pode não ser bem-sucedido.

Verificação de configuração:

Determine se REFER e os serviços suplementares de encaminhamento de chamada estão desabilitados em **voip do serviço de voz** :

```
voice service voip
  no supplementary-service sip moved-temporarily
  no supplementary-service sip refer
```

Ação recomendada:

A maioria dos provedores de serviços não suporta SIP REFER ou 302 Movidos temporariamente para transferir ou encaminhar chamadas. É melhor que o CUCME execute o serviço complementar. Verifique se ambos estão desabilitados.

```
voice service voip
  no supplementary-service sip moved-temporarily
  no supplementary-service sip refer
```

Consulte a documentação para obter informações adicionais:

http://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps4625/products_configuration_example09186a00808f9666.shtml

Acesso GUI

Sintoma:

Os usuários não podem acessar a GUI do CUCME ou as páginas não são totalmente carregadas.

Verificação de configuração:

Certifique-se de que o acesso GUI para Administradores de Sistema/Cliente esteja ativado em **serviço de telefonia**, verificando a opção **show run | sec web admin nome do sistema** ou **show run | s nome do cliente do administrador da Web**

```
telephony-service
web admin system name cmesystemadmin secret 0 P@55w0Rd
web admin customer name CMEuser password hussain123
```

Certifique-se de que o servidor HTTP está ativado verificando os seguintes comandos em **show run**. Os parâmetros em chaves {..} abaixo podem ser qualquer coisa, exceto os listados no exemplo, são os mais comuns e não devem ser considerados na verificação.

```
ip http server
ip http authentication {local}
ip http path {flash:}
```

Verifique se os arquivos GUI estão disponíveis na memória flash do roteador, verificando se há **show flash: | inclua .html** e verifique se os arquivos html listados estão presentes.

```
Router#sh flash: | i .html
45 3987 Aug 21 2012 11:32:54 admin_user.html
52 6146 Aug 21 2012 11:33:08 ephone_admin.html
54 3866 Aug 21 2012 11:33:08 normal_user.html
59 2431 Aug 21 2012 11:33:12 telephony_service.html
61 9968 Aug 21 2012 11:33:14 xml-test.html
```

Ação recomendada:

Verifique se todos os comandos relacionados à GUI estão configurados e se os arquivos estão disponíveis na memória flash.

Consulte a documentação para obter informações adicionais:

http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/cucme/admin/configuration/guide/cmegui.html

Distribuição automática de chamadas básica CUCME e serviço de atendimento automático (B-ACD) com música em espera

Sintoma:

Se o flash do Roteador CUCME não tiver o arquivo B-ACD Music on Hold, `en_bacd_music_on_hold.au`, os chamadores na fila ouvirão silêncio enquanto aguardam que um agente se torne disponível.

Verificação de configuração:

O serviço BACD usará o nome de arquivo moh padrão, `en_bacd_music_on_hold.au`, para MOH. Verifique se o arquivo está na memória flash e tem o nome de arquivo correto.

```
show flash: | sec "en_bacd_music_on_hold.au"
```

Ação recomendada:

Se o arquivo não estiver na memória flash, faça o download do arquivo cisco.com. Ele está disponível no arquivo zip BACD, <http://tools.cisco.com/squish/E8220>, mas pode ser baixado individualmente.

Verifique se o nome do arquivo está correto. Deve ser **en_bacd_music_on_hold.au**.

Se for um arquivo MOH personalizado, verifique se ele foi criado corretamente. Deve ser formato de arquivo de áudio G.711 (.au) com codificação de 8 bits, mu-law e 8 kHz."

Consulte a documentação para obter informações adicionais.

http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/cucme/bacd/configuration/guide/40bacd.html

Configuração de fuso horário do telefone SIP/SCCP

Sintoma:

Quando os comandos 'timezone' e 'olsontimezone' não estão configurados no Cisco Unified Communications Manager Express (CUCME), os telefones IP SIP/SCCP registrados podem não exibir a hora correta. Eles também podem não reagir às mudanças no horário de verão.

Verificação de configuração:

Para telefones SIP, verifique os comandos **timezone** ou **olsontimezone** em **voice register global**.

```
voice register global
  olsontimezone $timezone version $version
```

or

```
voice register global
  timezone [1-56]
```

Para telefones SCCP, verifique os comandos **fuso horário** ou **fuso horário** em **serviço de telefonia**.

```
telephony-service
  olsontimezone $timezone version $version
```

or

```
telephony-service
  time-zone [1-56]
```

Ação recomendada:

Configure o comando necessário em **voice register global** ou **telephony-service** e atribua o valor correto. Consulte o guia de configuração do sistema CUCME.

http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/cucme/admin/configuration/guide/cmestm.ht

[ml
http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/cucme/admin/configuration/guide/cmenetwk.ht
ml](http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/cucme/admin/configuration/guide/cmenetwk.html)