

# Solucionar problemas de grupos de busca no CUCME

## Contents

[Introduction](#)

[Informações de Apoio](#)

[Adicionar ou remover ramal de um grupo de busca](#)

[O Ramal Não Pode Fazer Logoff Do Grupo De Busca](#)

[O Ramal Foi Desconectado Do Grupo De Busca](#)

[Para telefones SCCP](#)

[Para telefones SIP](#)

## Introduction

Este documento descreve como solucionar problemas de grupos de busca no Cisco Unified Communications Manager Express (CUCME).

## Informações de Apoio

Os grupos de busca permitem que as chamadas recebidas para um número específico (número piloto) sejam direcionadas para um grupo definido de números de ramal.

As chamadas recebidas são redirecionadas do número piloto para o primeiro número de ramal, conforme definido pela configuração. Se o primeiro número estiver ocupado ou não atender, a chamada será redirecionada para o próximo telefone na lista. Uma chamada continua sendo redirecionada quando está ocupada ou sem resposta de número para número na lista até que seja atendida ou até que a chamada atinja o número definido como o número final.

## Adicionar ou remover ramal de um grupo de busca

Para adicionar ou remover um ramal do grupo de busca, use este conjunto de configurações:

```
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
```

# O Ramal Não Pode Fazer Logoff Do Grupo De Busca

Se um ramal não puder fazer logoff do grupo de busca, vá em frente, refaça a configuração do ephone ou do pool de registro de voz e reinicie o telefone. Assegure-se de recriar os arquivos de configuração também.

## O Ramal Foi Desconectado Do Grupo De Busca

1. Colete o número de ramal afetado e as informações do grupo de busca do usuário final.
2. Faça login no roteador Call Manager Express e obtenha estas saídas:

### Para telefones SCCP

Etapa 1. Colete as seguintes saídas de `show ephone-hunt` ou `show ephone-hunt summary` ou `show ephone-hunt <hunt group tag>` para identificar os ephone-dn's que fazem parte desse grupo de busca.

```
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

## Reunir detalhes do telefone:

```
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)
```

## Reunir detalhes do grupo de busca:

```
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
```

**Etapa 2. Refaça a configuração do grupo de busca ou, se houver uma reclamação de que apenas um telefone está desconectado do grupo de busca, reconfigure o DN (Directory Number, número de diretório) e tente redefinir o telefone.**

```
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
```

## Para telefones SIP

1. Colete as seguintes saídas de **show voice hunt-group** ou **show voice hunt-group brief** ou **show voice hunt-group <hunt group tag>** para identificar o ephone-dn que fazem parte do grupo de busca.

```
Router# show voice hunt-groupGroup 1 type: longest-idle preference: 0 preference (sec):
```

```
0 timeout: 0 final_number: 1Group 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. Refazer a configuração do grupo de busca:

```
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. Faça algumas chamadas de teste e verifique a resolução.

Roteador#mostrar telefone tocando

Ou

Router#show voice register pool ringing