

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Antecedentes](#)

[Configurar](#)

[Verificación](#)

[Troubleshooting](#)

[Método del correo electrónico](#)

[Asegure la red \(HTTPS\) con el proxy](#)

Introducción

Este documento describe cómo configurar y resolver problemas los problemas básicos en el Call Home elegante.

El Call Home elegante es una capacidad automatizada del soporte que monitorea los dispositivos de Cisco en su red. La característica del Call Home permite que usted comunique y que envíe las alertas de diagnóstico, el inventario, y otros mensajes al servidor de extremo posterior elegante del Call Home. La característica del Call Home fue introducida en la versión 8.6(1) del administrador de las Comunicaciones unificadas de Cisco (CUCM) e hizo una parte de la instalación CUCM como configuración optativa en las versiones 10.0 CUCM y posterior.

Prerrequisitos

Requisitos

No hay requisitos específicos para este documento.

Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- Versión 10.5 CUCM
- Microsoft Exchange
- Servidor proxy
- Microsoft Internet Explorer 10

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente

de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

Antecedentes

El Call Home elegante proporciona los diagnósticos, las alertas en tiempo real, y la corrección dinámicos en un rango de los dispositivos de Cisco para una disponibilidad de la red más alta y la eficacia operativa creciente. Logra lo mismo cuando recibe y analiza las alertas de diagnóstico, el inventario, y otros mensajes de CUCM habilitado Call Home elegante. Esta capacidad determinada de CUCM se llama Call Home CUCM.

El Call Home elegante se incluye con muchos contratos de servicios con Cisco, que incluyen Cisco SMARTnet, cuidado total neto elegante, servicio del soporte del partner, Smart Care, y servicio del soporte crítico de la misión.

El Call Home elegante incluye:

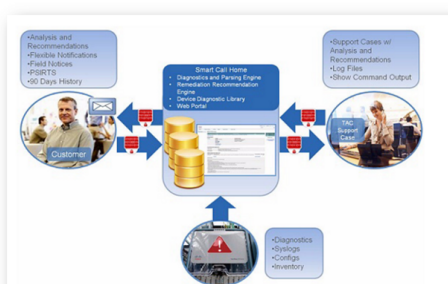
- Las veinticuatro horas del día el monitorear del dispositivo y análisis automatizados de los problemas potenciales.
- Alertas proactivas enviadas a su inbox.
- Soporte apresurado del Centro de Asistencia Técnica de Cisco (TAC).
- Informes del estado y Análisis del rendimiento personalizados.
- Alertas de producto tales como alertas y Field Notice del Product Security Incident Response Team (PSIRT).

Las ofertas elegantes del Call Home aumentaron la eficacia operativa puesto que proporciona a los clientes la capacidad a:

- Utilice los recursos de personal más eficientemente debido a una reducción en la época de resolver problemas los problemas.
- Genere los casos de soporte al TAC de Cisco automáticamente, ruteado al equipo de soporte técnico apropiado, que proporcionan la información de diagnóstico detallada esa solución de problemas de las velocidades.

El Call Home elegante ofrece el acceso rápido, basado en web a la información requerida a la cual proporciona a los clientes la capacidad:

- Revise todos los mensajes, diagnósticos, y recomendaciones del Call Home para la corrección en un lugar.
- Marque el estatus del caso TAC rápidamente.
- Vea la mayoría del Inventario actualizable y de la información de la configuración para todos los dispositivos del Call Home.



Do **Call Home elegante** características del Call Home están disponibles:

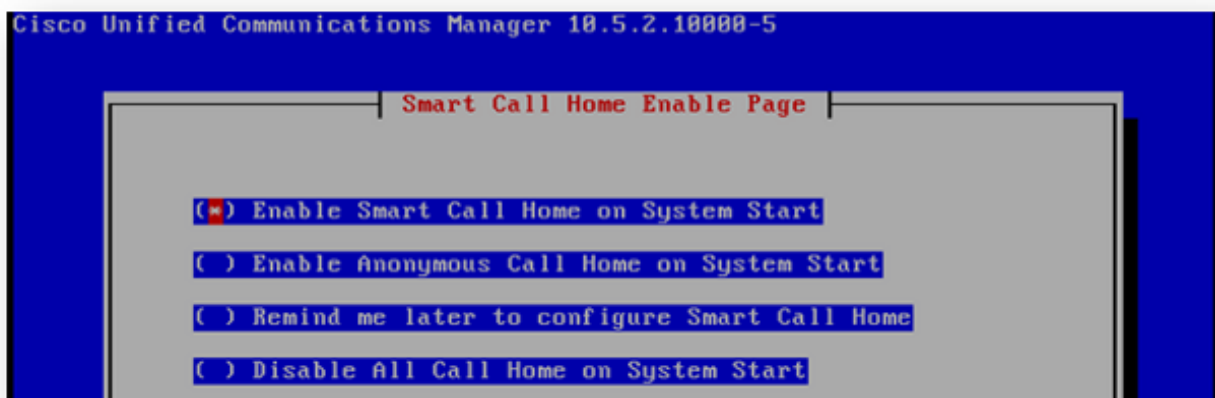
- Hogar de la llamada anónima

En el hogar de la llamada anónima, se inhabilitan los detalles del Contacto del cliente y la sección de datos del envío se habilita en el Home Page de la llamada. Éstas son las características del hogar de la llamada anónima:

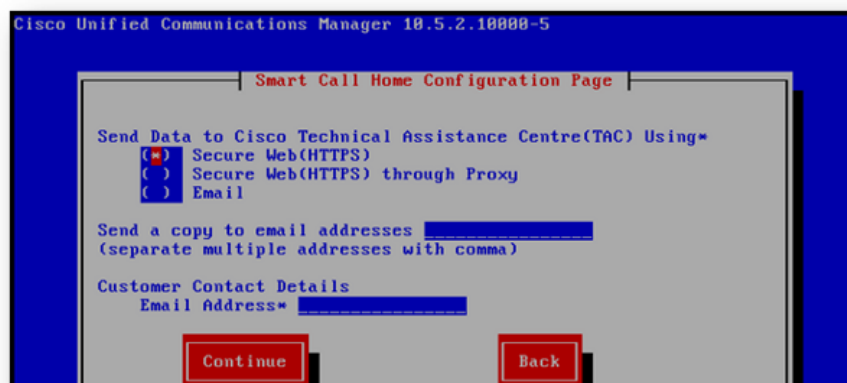
- Cuando usted selecciona el hogar de la llamada anónima, esta opción envía la configuración del sistema (hardware máquina /virtual y CPU) y la información relacionada de la configuración del software al Call Home elegante para los propósitos de la compilación de información y hacer el producto mejor.
- El hogar de la llamada anónima no envía ninguna información relacionada del usuario (por ejemplo, los dispositivos registrados y historial de la actualización).
- El hogar de la llamada anónima no requiere ningún registro o derecho para la característica elegante del Call Home con Cisco.
- CUCM no envía ningún diagnóstico y información de la configuración a la parte elegante del Call Home. Se envían los mensajes solamente del inventario y de la telemetría.
- La periodicidad de los mensajes es lo mismo que la que exista actualmente para los mensajes elegantes del Call Home.
- “Incluya los diagnósticos prolijos” en las alertas del Call Home de Smart que se inhabilita la opción si el usuario selecciona el hogar de la llamada anónima.

Configurar

1. A la hora de la instalación, elija el **Call Home elegante del permiso en el comienzo del sistema**.



2. Elija **Web(HTTPS) seguro**. Haga clic en **Continue**

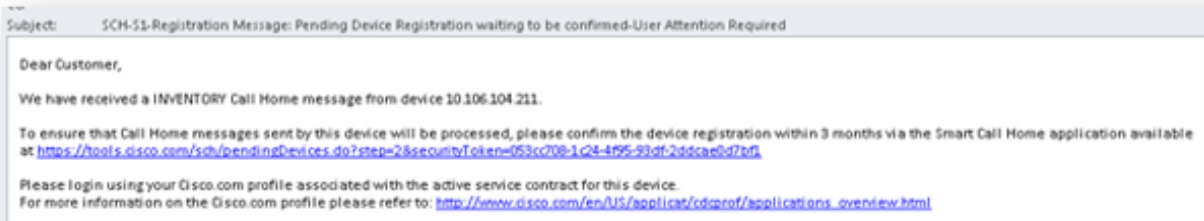


(Continuar).

- De la página unificada Cisco de la utilidad, elija **CallHome > la configuración...**
- De la lista desplegable del Call Home, no elija ninguno.

- De la lista desplegable, elija **Web(HTTPS) seguro**.

Usted recibirá un correo electrónico generado auto de call-home-notify@cisco.com para registrar sus dispositivos cuando usted configura la característica elegante del Call Home por primera vez. Siga las instrucciones en el correo electrónico para registrar su dispositivo.



Verificación

Use esta sección para confirmar que su configuración funciona correctamente.

¿Cuándo el Call Home elegante envía los datos?

- Siempre que usted ahora haga clic la “salvaguardia y el Call Home” y
- El primer día de cada mes.

Usted verá el mensaje de confirmación que incluye el mensaje más reciente enviado tiempo y el mensaje siguiente programado.



Troubleshooting

En esta sección encontrará información que puede utilizar para solucionar problemas de configuración.

Método del correo electrónico

Usted puede recoger los **registros de servicio de la red del CCMServicio de Cisco de la herramienta del monitoreo en tiempo real (RTMT)** para determinar si no puede enviar los datos.

```
2015-02-26 19:46:25,528 INFO [http-bio-443-exec-1] controller.SCHInterface
- SCHInterface::Sending only EMAIL
```

```
2015-02-26 19:46:25,528 INFO [http-bio-443-exec-1] controller.SCHInterface
- SCHInterface::Other Recipients is enabled, sending email to SCH and the
list of recipients
```

```
2015-02-26 19:46:27,004 INFO [http-bio-443-exec-1] controller.SCHMail
- Mail Server is 173.37.183.72
```

```
2015-02-26 19:46:27,094 INFO [http-bio-443-exec-1] controller.SCHMail
- Going to send mail to xxxxxx@cisco.com
```

```
2015-02-26 19:46:30,377 INFO [http-bio-443-exec-1] controller.SCHMail
- Going to send mail to xxxxxxxx@domain.com
```

```
2015-02-26 19:46:42,202 ERROR [http-bio-443-exec-1] controller.SCHMail
- send mail failed error :javax.mail.SendFailedException: Invalid Addresses;
```

nested exception is:

```
com.sun.mail.smtp.SMTPAddressFailedException: 550 5.7.1 Unable to relay
```

```
2015-02-26 19:46:42,444 ERROR [http-bio-443-exec-1] controller.SCHInterface
- Send Inventory message failed !!
```

Asegure la red (HTTPS) con el proxy

```
2015-02-26 23:46:44,459 INFO [http-bio-443-exec-33] controller.SCHInterface
- SCHInterface::Sending only HTTPS-thorough Proxy
```

```
2015-02-26 23:47:14,576 ERROR [http-bio-443-exec-33] controller.SCHConnectionHandler
- Caught Exception while creating connection java.net.SocketTimeoutException:
connect timed out
```

```
2015-02-26 23:47:14,577 ERROR [http-bio-443-exec-33] controller.SCHConnectionHandler
- inside exceptionflagtrue
```

```
2015-02-26 23:47:14,577 ERROR [http-bio-443-exec-33] controller.SCHConnectionHandler
- Caught Exception while sending HTTPS -through Proxy message -> java.lang.Exception:
connect timed out
```

```
2015-02-26 23:47:14,885 ERROR [http-bio-443-exec-33] controller.SCHInterface
- SCHInterface: Caught Exception---- inside exceptionfalg
```

```
2015-02-26 23:47:14,886 INFO [http-bio-443-exec-33] controller.SCHConnectionHandler
- Successfully closed connection to SCH
```

2015-02-26 23:47:14,886 ERROR [http-bio-443-exec-33] controller.SCHInterface
- **Send Inventory message failed !!**