Contenu

[Introduction](#)
[Conditions préalables](#)
[Conditions requises](#)
[Composants utilisés](#)
[Informations générales](#)
[Configurez](#)
[Vérifiez](#)
[Dépannez](#)
[Méthode d'email](#)
[Web sécurisé (HTTPS) par le proxy](#)

Introduction

Ce document décrit comment configurer et dépanner les questions fondamentales dans le Smart Call Home.

Le Smart Call Home est une capacité automatisée de support cette des périphériques de Cisco de moniteurs sur votre réseau. La caractéristique de Fonction Call Home te permet pour communiquer et envoyer les alertes de diagnostic, l'inventaire, et d'autres messages au Smart Call Home centralisez le serveur. La caractéristique de Fonction Call Home a été introduite dans la version 8.6(1) de Cisco Unified Communications Manager (CUCM) et a fait une pièce de l'installation CUCM comme configuration facultative dans des versions 10.0 et ultérieures CUCM.

Conditions préalables

Conditions requises

Aucune spécification déterminée n'est requise pour ce document.

Composants utilisés

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

- Version 10.5 CUCM
- Microsoft Exchange
- Serveur proxy
- Microsoft Internet Explorer 10

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un

environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

Informations générales

Le Smart Call Home fournit des diagnostics proactifs, des alertes en temps réel, et la correction sur une chaîne des périphériques de Cisco pour une Disponibilité plus élevée de réseau et une efficacité opérationnelle accrue. Il accomplit la même chose quand il reçoit et analyse les alertes diagnostiques, l'inventaire, et d'autres messages de CUCM activé par Smart Call Home. Cette capacité particulière de CUCM s'appelle la Fonction Call Home CUCM.

Le Smart Call Home est inclus avec beaucoup de contrats de service Cisco, qui incluent le Cisco SMARTnet, le soin total net intelligent, le service de support technique de partenaire, le Smart Care, et le service de support technique de Mission Critical.

Le Smart Call Home inclut :

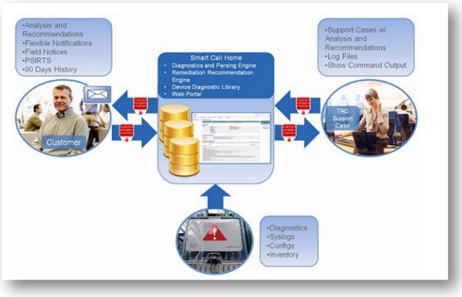
- Automatisé autour de la surveillance du périphérique d'horloge et de l'analyse des problèmes potentiels.
- Alertes proactives envoyées à votre boîte de réception.
- Support expédié du centre d'assistance technique Cisco (TAC).
- Rapports sur l'état d'avancement des travaux et évaluation de performances personnalisés.
- Les alertes de produit telles que la réponse d'incident de sécurité du produit Team les alertes (PSIRT) et les notes de terrain.

Le Smart Call Home offre l'efficacité opérationnelle accrue puisqu'il fournit des clients la capacité à :

- Utilisez les ressources en personnel plus efficacement dues à une réduction de l'heure de dépanner des questions.
- Générez les cas de support à Cisco TAC automatiquement, conduit à l'équipe d'assistance appropriée, qui fournissent les informations de diagnostic détaillées cette résolution des problèmes de vitesses.

Les offres de Smart Call Home jeûnent, accès basé sur le WEB à l'information nécessaire à la laquelle fournit des clients la capacité :

- Examinez tous les messages, diagnostics, et recommandations de Fonction Call Home pour la correction dans un endroit.
- État de cas du contrôle TAC rapidement.
- Visualisez l'inventaire et les informations de configuration les plus à jour pour tous les périphériques de Fonction Call Home.



Deux types de caractéristiques de Fonction Call Home sont disponibles :

- Smart Call Home

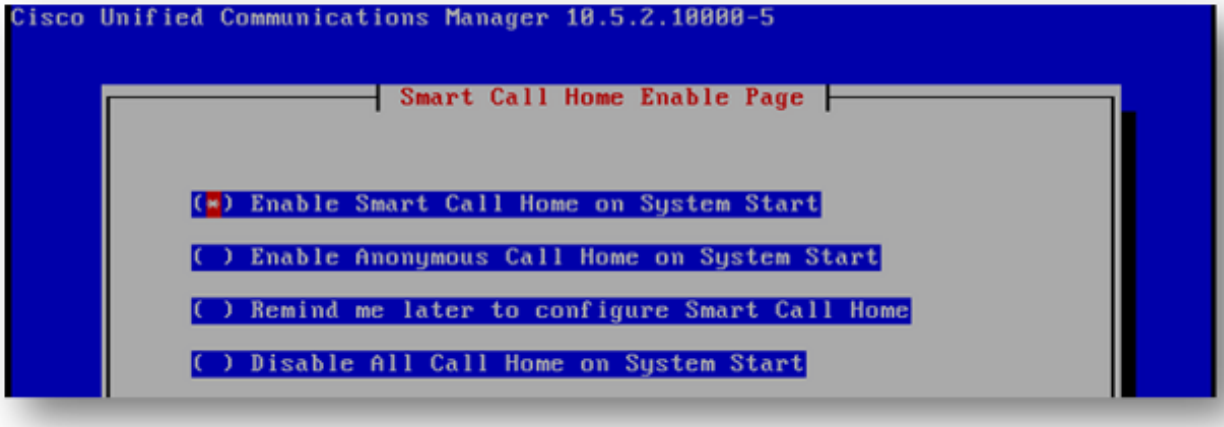
- Fonction Call Home anonyme

Dans la Fonction Call Home anonyme, des détails de relations clients est désactivés et la section Données d'envoi est activée sur la page d'accueil d'appel. Ce sont les caractéristiques de la Fonction Call Home anonyme :

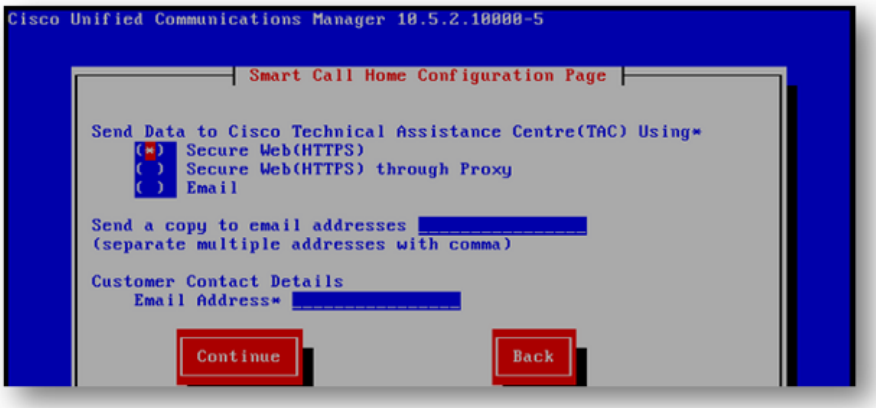
- Quand vous sélectionnez la Fonction Call Home anonyme, cette option envoie la configuration de système (matériel/virtual machine et CPU) et les informations relatives de configuration du logiciel au Smart Call Home pour la collecte des informations et pour rendre le produit meilleur.
- La Fonction Call Home anonyme n'envoie pas à aucun utilisateur les informations relatives (par exemple, les périphériques et l'historique enregistrés de mise à jour).
- La Fonction Call Home anonyme n'exige aucun enregistrement ou autorisation pour la caractéristique de Smart Call Home avec Cisco.
- CUCM n'envoie aucuns diagnostic et informations de configuration au backend de Smart Call Home. Des messages seulement d'inventaire et de télémétrie sont envoyés.
- La périodicité des messages est identique que cela qui existe actuellement pour des messages de Smart Call Home.
- « Incluez les diagnostics bavards » dans les alertes de Smart Call Home que l'option est désactivée si l'utilisateur sélectionne la Fonction Call Home anonyme.

Configurez

1. Au moment de l'installation, choisissez Enable le **Smart Call Home sur le début de système**.

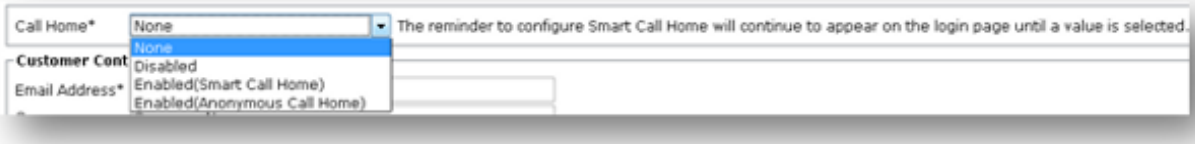


2. Choisissez **Web(HTTPS) sécurisé**. Cliquez sur



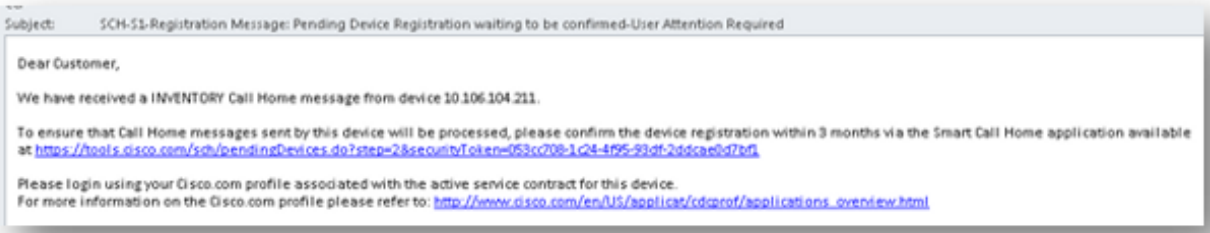
Continue.

3. De la page d'utilité de Cisco Unified, choisissez le **callhome > la configuration.**
4. De la liste déroulante de Fonction Call Home, n'en choisissez **aucun**.



5. De la liste déroulante, choisissez **Web(HTTPS) sécurisé**.

Vous recevrez un email généré par automatique de call-home-notify@cisco.com afin d'enregistrer vos périphériques quand vous configurez la caractéristique de Smart Call Home pour la première fois. Suivez les instructions dans l'email afin d'enregistrer votre périphérique.



Vérifiez

Référez-vous à cette section pour vous assurer du bon fonctionnement de votre configuration.

Quand le Smart Call Home envoie-t-il des données ?

1. Toutes les fois que vous cliquez sur la « sauvegarde et la Fonction Call Home maintenant »
   et
2. Le premier jour de tous les mois.

Vous verrez le message de confirmation qui inclut le dernier message envoyé temps et le prochain message programmé.

Dépannez

Cette section fournit des informations que vous pouvez utiliser pour dépanner votre configuration.

Méthode d'email

Vous pouvez collecter les logs de **service Web de Cisco CCMService de l'**outil de suivi en temps réel (RTMT) afin de déterminer s'il n'envoie pas des données.

```
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 xxxxxxxxx@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 !!
```

Web sécurisé (HTTPS) par le 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 !!**