



## 통화 홈

- [통화 홈, 1 페이지](#)

## 통화 홈

이 장에서는 Unified Communications Manager 통화 홈 서비스에 대한 개요를 제공하고 Unified Communications Manager 통화 홈 기능을 구성하는 방법에 대해 설명합니다. 통화 홈 기능을 사용하면 통신하고 진단 알림, 인벤토리 및 기타 메시지를 Smart Call Home 백 엔드 서버로 보낼 수 있습니다.

### Smart Call Home

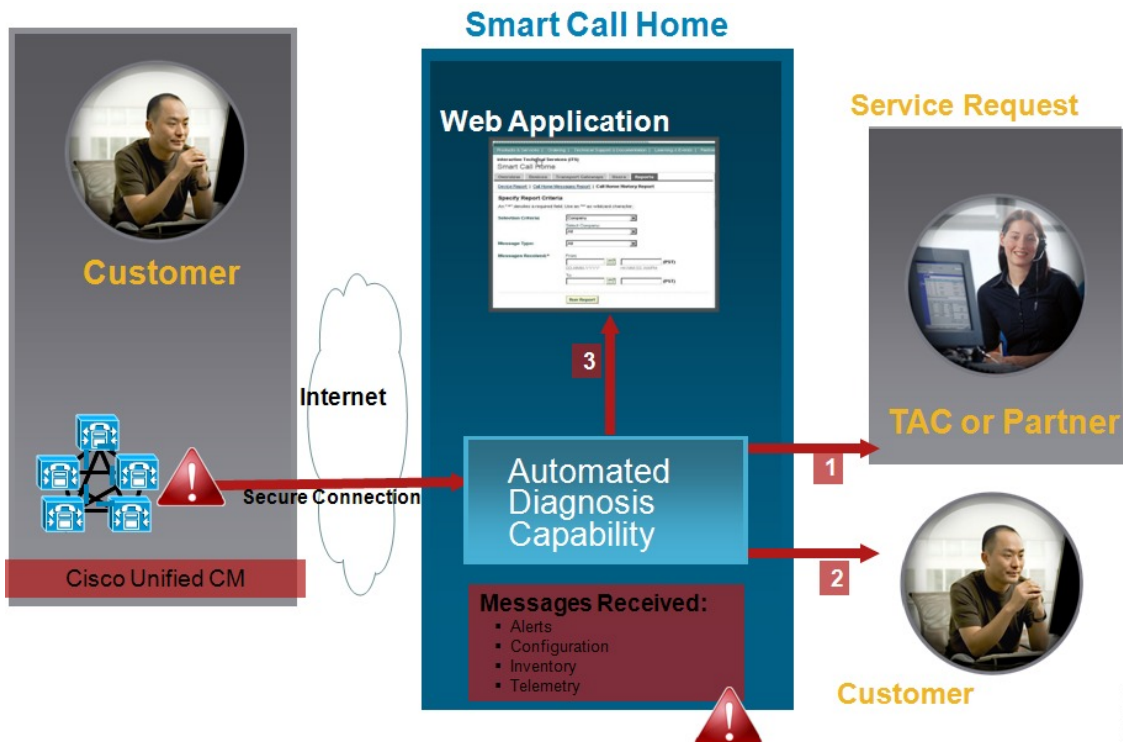
Smart Call Home은 더 높은 네트워크 가용성과 증가된 운영 효율성을 위해 다양한 Cisco 장치에서 사전 예방적 진단, 실시간 알림 및 교정을 제공합니다. 이는 Smart Call Home이 활성화된 Unified Communications Manager에서 진단 알림, 인벤토리 및 기타 메시지를 수신 및 분석하는 것과 동일하게 수행됩니다. 이러한 Unified Communications Manager의 이 특정 기능은 Unified Communications Manager 통화 홈이라고 합니다.

Smart Call Home의 기능:

- 선제적인 빠른 문제 해결을 통한 높은 네트워크 가용성:
  - 지속적인 모니터링, 실시간 사전 경고 및 상세한 진단을 통해 신속하게 문제를 파악합니다.
  - 네트워크에 있는 해당 장치 유형에만 해당되는 알림을 제공하여 잠재적인 문제를 알 수 있습니다. Cisco Cisco TAC(Technical Assistance Center)의 전문가와 직접적이고 자동적으로 연락함으로써 중요한 문제를 더 빨리 해결합니다.
- 고객에게 다음과 같은 기능을 제공하여 운영 효율성 향상:
  - 문제 해결 시간을 단축하여 인력 자원을 더욱 효율적으로 활용합니다.
- 고객에게 다음 기능을 제공하는 데 필요한 정보에 대한 신속한 웹 기반 액세스:
  - 모든 통화 홈 메시지, 진단 및 권장 사항을 한 곳에서 확인합니다.
  - 서비스 요청 상태를 신속하게 확인합니다.

- 모든 통화 홈 장치에 대한 최신 인벤토리 및 구성 정보를 확인합니다.

그림 1: Cisco Smart Call Home 개요



238157

Smart Call Home에는 다음 작업을 수행하는 모듈이 포함되어 있습니다.

- 고객에게 통화 홈 메시지를 알립니다.
- 영향 분석 및 교정 단계를 제공합니다.

Smart Call Home에 대한 자세한 내용은 다음 위치에 있는 Smart Call Home 페이지를 참조하십시오.

[http://www.cisco.com/en/US/products/ps7334/serv\\_home.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps7334/serv_home.html)

**Smart Call Home 인증서 갱신 정보**

Cisco 릴리스 10.5(2)부터는 관리자가 모든 갱신 요청에 대한 새 인증서를 수동으로 업로드하여 계속해서 통화 홈 기능을 지원해야 합니다. Cisco Unified 운영 체제 관리 웹 GUI를 통해 인증서를 업로드할 수 있습니다. 보안 > 인증서 관리 > 인증서/인증서 체인 업로드로 이동합니다. 인증서 용도로 **tomcat-trust**를 선택하고 저장된 대상에서 인증서를 업로드합니다.

확장명이 .PEM인 다음 인증서는 tomcat-trust로 업로드해야 합니다.



참고 관리자가 전체 문자열을 복사하고 -----BEGIN CERTIFICATE----- 및 -----END CERTIFICATE-----를 포함시키고 텍스트 파일에 붙여 넣고 확장명 .PEM을 사용하여 저장합니다.



## 익명 통화 홈

익명 통화 홈 기능은 Cisco에서 인벤토리 및 텔레메트리 메시지를 익명으로 받을 수 있는 Smart Call Home 기능의 하위 기능입니다. 이 기능을 활성화하여 익명의 ID를 유지합니다.

다음은 익명 통화 홈의 특성입니다.

- Unified Communications Manager는 인벤토리 및 텔레메트리 메시지만 보내고 진단 및 구성 정보는 Smart Call Home 백엔드에 전송하지 않습니다.
- 사용자 관련 정보(예: 등록된 장치 및 업그레이드 기록)는 전송되지 않습니다.
- 익명 통화 홈 옵션에는 Cisco와의 Smart Call Home 기능에 대한 등록 또는 엔타이틀먼트가 필요하지 않습니다.
- 인벤토리 및 텔레메트리 메시지는 주기적으로(매월 1일 마다) 통화 홈 백엔드에 전송됩니다.
- Cisco Unified Communications Manager가 익명 통화 홈을 사용하도록 구성된 경우 추적 로그 및 진단 정보 포함 옵션을 사용할 수 없습니다.

인벤토리 메시지에는 클러스터, 노드 및 라이선스에 대한 정보가 포함되어 있습니다.

다음 표에서는 Smart Call Home 및 익명 통화 홈에 대한 인벤토리 메시지를 보여줍니다.

표 1: Smart Call Home 및 익명 통화 홈에 대한 인벤토리 메시지

인벤토리 메시지	Smart Call Home	익명 통화 홈
연락처 이메일	IOS-XR	해당 없음
연락처 전화 번호	IOS-XR	해당 없음
도로 주소	IOS-XR	해당 없음
서버 이름	IOS-XR	해당 없음
서버 IP 주소	IOS-XR	해당 없음
라이선스 서버	IOS-XR	해당 없음
OS 버전	IOS-XR	IOS-XR
모델	IOS-XR	IOS-XR
일련 번호	IOS-XR	IOS-XR
CPU 속도	IOS-XR	IOS-XR
RAM	IOS-XR	IOS-XR
저장소 파티션	IOS-XR	IOS-XR
펌웨어 버전	IOS-XR	IOS-XR

인벤토리 메시지	Smart Call Home	익명 통화 홈
BIOS 버전	IOS-XR	IOS-XR
BIOS 정보	IOS-XR	IOS-XR
RAID 컨피그레이션	IOS-XR	IOS-XR
활성 서비스	IOS-XR	IOS-XR
게시자 이름	IOS-XR	해당 없음
게시자 IP	IOS-XR	해당 없음
제품 ID	IOS-XR	IOS-XR
활성 버전	IOS-XR	IOS-XR
비활성 버전	IOS-XR	IOS-XR
제품 짧은 이름	IOS-XR	IOS-XR

텔레메트리 메시지에는 Unified Communications Manager 클러스터에서 사용할 수 있는 각 장치 유형에 대한 장치 수(IP 전화기, 게이트웨이, 전화회의 브리지 등)에 대한 정보가 포함되어 있습니다. 텔레메트리 데이터에는 전체 클러스터에 대한 장치 수가 포함됩니다.

다음 표에서는 Smart Call Home 및 익명 통화 홈에 대한 인벤토리 메시지를 보여줍니다.

표 2: Smart Call Home 및 익명 통화 홈에 대한 텔레메트리 메시지

텔레메트리 메시지	Smart Call Home	익명 통화 홈
연락처 이메일	IOS-XR	해당 없음
연락처 전화 번호	IOS-XR	해당 없음
도로 주소	IOS-XR	해당 없음
서버 이름	IOS-XR	해당 없음
CM 사용자 수	IOS-XR	해당 없음
일련 번호	IOS-XR	IOS-XR
게시자 이름	IOS-XR	해당 없음
장치 수 및 모델	IOS-XR	IOS-XR
전화 사용자 수	IOS-XR	IOS-XR
CM 통화 기록	IOS-XR	IOS-XR

텔레메트리 메시지	<b>Smart Call Home</b>	익명 통화 홈
등록된 기기 수	IOS-XR	해당 없음
업그레이드 기록	IOS-XR	해당 없음
시스템 상태	호스트 이름, 날짜, 로케일, 제품 버전, OS 버전, 라이선스 MAC, 업 시간, MP 통계, 사용 메모리, 디스크 사용량 및 사용되는 활성화 및 비활성 파티션, DNS에 적용 가능	날짜, 로케일, 제품 버전, OS 버전, 라이선스 MAC, 업 시간, 사용 메모리, 디스크 사용량 및 사용되는 활성화 및 비활성 파티션에 적용 가능

구성 메시지에는 구성과 관련된 각 데이터베이스 테이블의 행 수에 대한 정보가 포함됩니다. 구성 데이터는 클러스터 전반에 있는 각 테이블의 테이블 이름과 행 수로 구성됩니다.

## Smart Call Home 상호 작용

Cisco 시스템에 직접 서비스 계약이 있는 경우 Cisco Smart Call Home 서비스에 대해 Unified Communications Manager를 등록할 수 있습니다. Smart Call Home은 Unified Communications Manager에서 전송되는 통화 홈 메시지를 분석하고 배경 정보와 권장 사항을 제공하여 시스템 문제를 신속하게 해결합니다.

Unified Communications Manager 통화 홈 기능은 다음 메시지를 Smart Call Home 백 엔드 서버로 전달합니다.

- 알림 - 환경, 하드웨어 오류 및 시스템 성능과 관련된 다양한 조건에 대한 알림 정보를 포함합니다. 알림은 Unified Communications Manager 클러스터 내의 모든 노드에서 생성될 수 있습니다. 알림 세부 정보에는 알림 유형에 따라 문제 해결에 필요한 노드 및 기타 정보가 포함됩니다. Smart Call Home 백 엔드 서버로 전송되는 알림의 경우 Smart Call Home 상호 작용과 관련된 항목을 참조하십시오.

다음은 Smart Call Home에 대한 알림입니다.

기본적으로 Smart Call Home은 24시간 내에 알림을 한 번 처리합니다. 혼합 클러스터(Unified Communications Manager 및 Cisco Unified Presence)의 24시간 범위 내에서 동일한 알림이 반복적으로 발생하고 통화 홈에서 처리되지 않습니다.



**중요** 수집된 정보는 48년 후 기본 AMC 서버에서 삭제됩니다. 기본적으로 Unified Communications Manager 게시자는 기본 AMC 서버입니다.

- 성능 알림
  - CallProcessingNodeCPUpegging
  - CodeYellow

- CPU PEGGING
- LowActivePartitionAvailableDiskSpace
- LowAvailableVirtualMemory
- LowSwapPartitionAvailableDiskSpace
- 데이터베이스 - 관련 알람
  - DBReplicationFailure
- 실패한 통화 알람
  - MediaListExhausted
  - RouteListExhausted
- 충돌 관련 알람
  - Coredumpfilefound
  - CriticalServiceDown

구성, 인벤토리 및 텔레메트리 메시지는 주기적으로(매월 1일마다) 통화 홈 백엔드로 전송됩니다. 이러한 메시지의 정보를 사용하면 TAC가 적시에 사전 서비스를 제공하여 고객이 네트워크를 관리하고 유지 관리할 수 있도록 도울 수 있습니다.

## 통화 홈에 대한 전제 조건

Unified Communications Manager 통화 홈 서비스를 지원하려면 다음이 필요합니다.

- 해당하는 Unified Communications Manager 서비스 계약과 연결된 Cisco.com 사용자 ID.
- Unified Communications Manager 통화 홈 기능에 대해 DNS(Domain Name System) 및 SMTP(Simple Mail Transfer Protocol) 서버를 모두 설정하는 것이 좋습니다.
  - 보안 웹(HTTPS)을 사용하여 통화 홈 메시지를 보내려면 DNS 설정이 필요합니다.
  - 통화 홈 메시지를 Cisco TAC로 보내거나 메시지 사본을 이메일을 통해 수신자 목록으로 보내려면 SMTP 설정이 필요합니다.

## 통화 홈 액세스

Unified Communications Manager 통화 홈에 액세스하려면 Cisco 통합 서비스 가용성 관리로 이동하고 **CallHome**(Cisco 통합 서비스 가용성 > **CallHome** > 통화 홈 구성)을 선택합니다.

## 통화 홈 설정

다음 표에서는 기본 Unified Communications Manager 통화 홈 설정을 나열합니다.

표 3: 기본 통화 홈 설정

매개 변수	기본값
통화 홈	활성화됨
다음을 사용하여 Cisco TAC(Technical Assistance Center)에 데이터를 전송합니다:	보안 웹(HTTPS)

설치하는 동안 기본 Smart Call Home 구성이 변경되면 통화 홈 사용자 인터페이스에 동일한 설정이 반영됩니다.



**참고** 전송 방법으로 이메일을 선택하고 보안 웹(HTTPS) 옵션에는 SMTP 설정이 필요하지 않은 경우에는 SMTP 설정이 필요합니다.

## 통화 홈 구성

Cisco 통합 서비스 가용성에서 통화 홈 > 통화 홈 구성을 선택합니다.

통화 홈 구성 창이 나타납니다.



**참고** Unified Communications Manager를 설치하는 동안 Cisco Smart Call Home을 구성할 수도 있습니다.

설치 중에 Smart Call Home 옵션을 구성하는 경우에는 Smart Call Home 기능이 활성화됩니다. 없음을 선택하면 Cisco Unified Communications Manager 관리에 로그인 할 때 미리 알림 메시지가 표시됩니다. Smart Call Home을 구성하거나 Cisco 통합 서비스 가용성을 사용하여 미리 알림을 비활성화하는 지침이 제공됩니다.

다음 표에서는 Unified Communications Manager 통화 홈을 구성하는 설정을 설명합니다.

표 4: Unified Communications Manager 통화 홈 구성 설정

필드 이름	설명
통화 홈 메시지 일정	전송된 마지막 통화 홈 메시지와 예약된 다음 메시지의 날짜 및 시간을 표시합니다.



필드 이름	설명
통화 홈*	<p>드롭다운 목록에서 다음 옵션 중 하나를 선택합니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 없음: 통화 홈을 활성화하거나 비활성화하려면 이 옵션을 선택합니다. Smart Call Home이 구성되지 않았다는 미리 알림 메시지가 나타납니다. Smart Call Home을 구성하거나 미리 알림을 비활성화하려면 Cisco 통합 서비스 가용성 &gt; 통화 홈으로 이동하거나 관리자 페이지에서 여기를 클릭합니다.</li> <li>• 비활성화됨: 통화 홈을 비활성화하려면 이 옵션을 선택합니다.</li> <li>• 활성화됨(Smart Call Home): 설치 중에 Smart Call Home을 선택한 경우 이 옵션이 활성화됩니다. 이 옵션을 선택하면 고객 연락처 세부 정보 아래에 있는 모든 필드가 활성화됩니다. 동일한 구성을 사용하는 경우 데이터 전송의 옵션도 활성화됩니다.</li> <li>• 활성화됨(익명 통화 홈): 익명 모드에서 통화 홈을 사용하려면 이 옵션을 선택합니다. 이 옵션을 선택하면 고객 연락처 세부 정보 아래에 있는 모든 필드가 비활성화됩니다. 동일한 구성을 사용하는 경우 데이터 전송의 다음 이메일 주소에 사본 전송(여러 주소를 쉼표로 구분) 필드가 활성화되고 통화 홈 페이지에서 추적 로그 및 진단 정보 포함이 비활성화됩니다.</li> </ul> <p>참고 익명 통화 홈을 활성화하면 서버는 서버에서 사용 통계를 Cisco 시스템으로 보냅니다. 이 정보는 제품에 대한 사용자 경험을 이해하고 제품 방향을 드라이브에 제공하는 데 도움이 됩니다.</p>
고객 연락처 세부 정보	
이메일 주소*	고객의 연락처 이메일 주소를 입력합니다. 이 필드는 필수 항목입니다.

필드 이름	설명
회사	(선택 사항) 회사 이름을 입력합니다. 최대 255자를 입력할 수 있습니다.
연락처 이름	(선택 사항) 고객의 연락처 이름을 입력합니다. 최대 128자까지 입력할 수 있습니다.  연락처 이름에는 영숫자 문자와 점(.), 밑줄(_) 및 하이픈(-)과 같은 일부 특수 문자가 포함될 수 있습니다.
주소	(선택 사항) 고객의 주소를 입력합니다. 최대 1024자를 입력할 수 있습니다.
전화기	(선택 사항) 고객의 전화 번호를 입력합니다.
데이터 전송	
다음을 사용하여 Cisco TAC(Technical Assistance Center)에 데이터를 전송합니다:	<p>이 필드는 필수 항목입니다. 드롭다운 목록에서 다음 옵션 중 하나를 선택하여 Cisco TAC로 통화 홈 메시지를 전송합니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 보안 웹(HTTPS): 보안 웹을 사용하여 Cisco TAC로 데이터를 전송하려는 경우 이 옵션을 선택합니다.</li> <li>• 이메일: 이메일을 사용하여 Cisco TAC로 데이터를 전송하려는 경우 이 옵션을 선택합니다. 이메일의 경우 SMTP 서버를 구성해야 합니다. 구성된 SMTP 서버의 호스트 이름 또는 IP 주소를 볼 수 있습니다.  참고 SMTP 서버를 구성하지 않은 경우 알림 메시지가 표시됩니다.</li> <li>• 프록시를 통한 보안 웹(HTTPS): 프록시를 통해 데이터를 Cisco TAC로 전송하려는 경우 이 옵션을 선택합니다. 현재 프록시 수준에서는 인증을 지원하지 않습니다. 이 옵션을 구성하는 데는 다음과 같은 필드가 나타납니다. <ul style="list-style-type: none"> <li>• HTTPS 프록시 IP/호스트 이름*: 프록시 IP/호스트 이름을 입력합니다.</li> <li>• HTTPS 프록시 포트*: 통신할 프록시 포트 번호를 입력합니다.</li> </ul> </li> </ul>
다음 이메일 주소로 복사본 보내기(선택으로 여러 개의 주소 구분)	지정된 이메일 주소로 통화 홈 메시지의 복사본을 보내려면 이 확인란을 선택합니다. 최대 1024자까지 입력할 수 있습니다.

필드 이름	설명
추적 로그 및 진단 정보 포함	<p>Unified Communications Manager를 활성화하여 로그 및 진단 정보를 수집하려면 확인란을 선택합니다.</p> <p>참고 이 옵션은 Smart Call Home이 활성화된 경우에만 활성화됩니다.</p> <p>메시지에는 알림 시 추적 메시지와 함께 수집한 진단 정보가 포함되어 있습니다. 추적 크기가 3MB 미만이면 추적이 인코딩되고 알림 메시지의 일부로 전송되며 추적이 3MB 보다 큰 경우 추적 위치의 경로가 알림 메시지에 표시됩니다.</p>
저장	<p>통화 홈 구성을 저장합니다.</p> <p>참고 통화 홈 구성을 저장하면 최종 사용자 사용권 계약(EULA) 메시지가 나타납니다. 처음으로 구성하는 경우에는 라이선스 계약에 동의해야 합니다.</p> <p>팁 활성화한 통화 홈 서비스를 비활성화하려면 드롭다운 목록에서 비활성화됨 옵션을 선택하고 저장을 클릭합니다.</p>
다시 설정	<p>마지막으로 저장된 구성으로 재설정합니다.</p>
지금 홈 저장 후 호출	<p>통화 홈 메시지를 저장하고 보냅니다.</p> <p>참고 메시지가 성공적으로 전송되면 통화 홈 구성이 저장되고 모든 통화 홈 메시지가 성공적으로 전송됨 메시지가 나타납니다.</p>

## 제한 사항

Unified Communications Manager 또는 Cisco Unified Presence 서버가 다운 되거나 연결할 수 없을 때 다음 제한 사항이 적용됩니다.

- 서버에 연결할 수 있을 때까지 Smart Call Home에서 마지막으로 보낸 통화 홈 메시지 및 예약된 다음 메시지의 날짜 및 시간을 캡처하는 데 실패합니다.
- 서버에 연결할 수 있을 때까지 Smart Call Home에서 통화 홈 메시지를 전송하지 않습니다.
- Smart Call Home은 게시자가 다운될 때 인벤토리 메일의 라이선스 정보를 캡처할 수 없습니다.

다음 제한 사항은 AMC(알림 매니저 및 컬렉터)로 인해 발생합니다.

- 노드 A에서 알림이 발생하고 기본 AMC 서버(기본적으로 게시자)가 다시 시작되고 동일한 노드에서 24시간 범위 내에 동일한 알림이 발생하는 경우, Smart Call Home이 노드 A에서 알림 데이터를 다시 보냅니다. Smart Call Home이 기본 AMC가 다시 시작되었기 때문에 이미 발생한 알림을 인식할 수 없습니다.
- 노드 A에서 알림이 발생하고 기본 AMC 서버를 다른 노드로 변경하고, 동일한 노드에서 24시간 범위 내에 동일한 알림이 발생하는 경우, Smart Call Home이 이를 노드 A에서 새 알림으로 인식하고 알림 데이터를 전송합니다.
- 기본 AMC 서버에서 수집된 추적은 몇 가지 시나리오에서 최대 60시간 동안 기본 AMC 서버에 상주할 수 있습니다.

다음은 혼합 클러스터(Unified Communications Manager 및 IM and Presence) 시나리오의 제한 사항입니다.

- **CallProcessingNodeCpuPegging**, 사용된 미디어 목록, 사용된 경로 목록 같은 알림은 IM and Presence에 적용되지 않습니다.
- 사용자가 기본 AMC 서버를 IM and Presence로 변경하는 경우, Smart Call Home은 사용된 미디어 목록 및 사용된 경로 목록에 대한 클러스터 개요 보고서를 생성할 수 없습니다.
- 사용자가 기본 AMC 서버를 IM and Presence로 변경하는 경우에는 Smart Call Home에서 **DB** 복제 알림에 대한 개요 보고서를 생성할 수 없습니다.

## 통화 홈에 대한 참조

Smart Call Home에 대한 자세한 내용은 다음 URL을 참조하십시오.

- Smart Call Home 서비스 소개  
[http://www.cisco.com/en/US/products/ps7334/serv\\_home.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps7334/serv_home.html)