

Falla de llamada del Cisco IP Phone con el perfil del dispositivo del usuario de la movilidad de la extensión (EM) abierto una sesión, al Cisco IP Phone en el modo del logout EM

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Antecedente](#)

[Topología](#)

[Problema](#)

[Causa](#)

[Solución](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

Este documento describe una razón por la que un Cisco IP Phone en el modo de inicio de sesión no puede llamar otro Cisco IP Phone en el modo del logout en un entorno del Cisco CallManager con la movilidad de la extensión (EM) configurado. Este documento también identifica la causa y proporciona una solución. Estos factores contribuyen al error:

- Los números de directorio en el perfil del dispositivo predeterminado y el perfil del dispositivo del usuario se configuran lo mismo. Sin embargo, se soporta esta configuración.
- El Call Forward No Answer (CFNA) no se configura en el perfil del dispositivo del usuario. Debe ser fijado al número de directorio del perfil del dispositivo predeterminado.

prerrequisitos

Requisitos

Cisco recomienda que usted tiene conocimiento del Cisco CallManager.

Componentes Utilizados

La información en este documento se basa en la versión del CallManager de Cisco 4.x y

posterior.

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.

Convenciones

Consulte [Convenciones de Consejos TécnicosCisco](#) para obtener más información sobre las convenciones del documento.

Antecedente

Un perfil del dispositivo comprende el conjunto de los atributos (los servicios y/o las características) asociados a un dispositivo determinado. Los perfiles del dispositivo incluyen el nombre, la descripción, la Plantilla de teléfono, los módulos complementarios, los números de directorio, los servicios inscritos, y la información del velocidad-dial.

Dos tipos de perfiles del dispositivo existen:

- autogenerado
- usuario

Usted puede asignar el perfil del dispositivo del usuario a un usuario, de modo que, cuando los registros de usuario en un dispositivo, el perfil del dispositivo del usuario que usted ha asignado a las cargas de ese usuario sobre ese dispositivo como un perfil del dispositivo predeterminado del login. Una vez que un perfil del dispositivo del usuario se carga sobre el teléfono, el teléfono coge los atributos de ese perfil del dispositivo.

El perfil del dispositivo autogenerado genera automáticamente cuando usted pone al día las configuraciones del teléfono y elige una configuración actual para generar un perfil del dispositivo autogenerado. El perfil del dispositivo autogenerado se asocia a un teléfono específico para ser el perfil del dispositivo del logout. Usted puede modificar el perfil del dispositivo autogenerado, pero no borrarlo o cambiar el nombre del perfil.

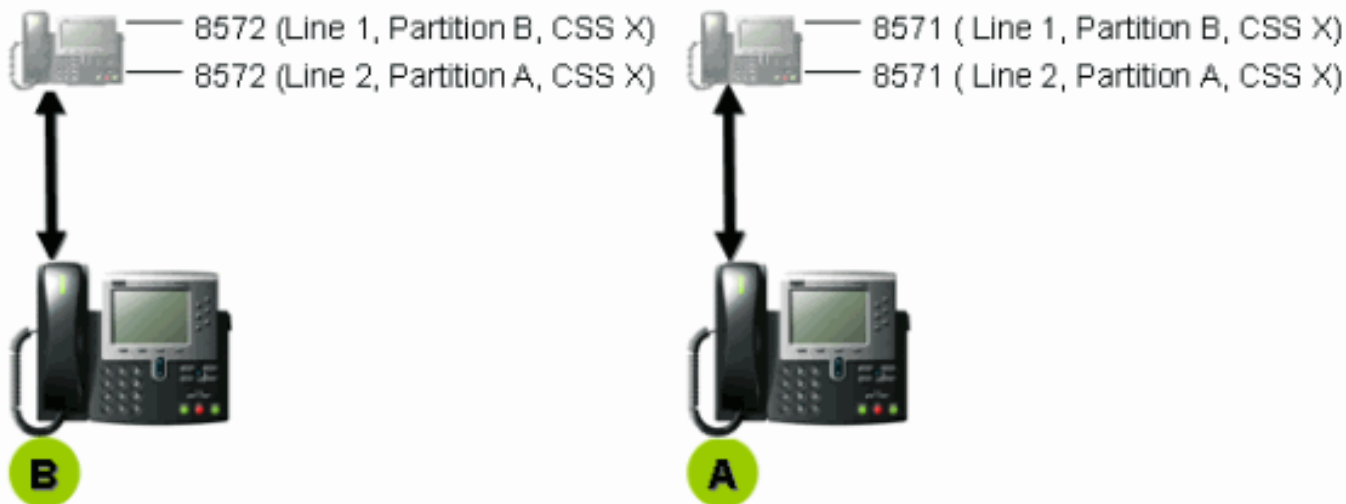
Topología

Éstos son los tipos de dispositivos implicados:

- CallManager de Cisco
- Dos Teléfonos IP

La configuración del teléfono se muestra en el [cuadro 1](#). Calling Search Space (CSS) X contiene la división A y la división B.

Cuadro 1 — Configuración del teléfono



Problema

En el escenario uno, las líneas en el teléfono A y el teléfono B pueden llamarse. En el escenario dos, las líneas en el teléfono A no pueden llamar las líneas en el teléfono B. Líneas 1 y 2 en el teléfono A y B pertenecen a diversas divisiones, pero pertenecen al mismo CSS.

En el escenario uno, alineo 1 en el teléfono A puede llamar la línea 1 en el teléfono B, y alineo 2 en el teléfono A puede llamar la línea 2 en el teléfono B. Ésta es la condición:

- Registros de un usuario EM en el teléfono A. El perfil del dispositivo del usuario contiene este número de directorio, división y CSS: Línea 1 — Número de directorio 8571 (división B, CSS X) Línea 2 — Número de directorio 8571 (división A, CSS X)
- Registros de un usuario EM en el teléfono B. El perfil del dispositivo del usuario contiene este número de directorio, división y CSS: Línea 1 — Número de directorio 8572 (división B, CSS X) Línea 2 — Número de directorio 8572 (división A, CSS X)

Sin embargo, en el escenario dos, cuando o la línea 1 en el teléfono A llama la línea 1 en el teléfono B, o alineo 2 en la línea 2 de las llamadas del teléfono A en el teléfono B, ambos fallan con un ocupado rápido. Ésta es la condición:

- Registros de un usuario EM en el teléfono A. El perfil del dispositivo del usuario contiene este número de directorio, división y CSS: Línea 1 — Número de directorio 8571 (división B, CSS X) Línea 2 — Número de directorio 8571 (división A, CSS X)
- No hay registros de usuario EM en el teléfono B. Phone B en el modo del logout. El perfil del dispositivo predeterminado contiene este número de directorio, división y CSS: Línea 1 — Número de directorio 8572 (división A, CSS X)

En conclusión, las líneas en el teléfono A y el teléfono B pueden llamarse con éxito si los registros de un usuario EM en ambos teléfonos. Sin embargo, las líneas en el teléfono A no pueden llamar las líneas en el teléfono B si los registros de un usuario EM en el teléfono A mientras que el teléfono B está en el modo del logout.

Causa

Cuando un teléfono está en el modo de inicio de sesión, utiliza un perfil del dispositivo del usuario determinado. Cuando un teléfono está en el modo del logout, utiliza el perfil del dispositivo

predeterminado. Si ambos perfiles se configuran con el mismo número de directorio, el perfil del dispositivo del usuario toma la precedencia sobre el perfil del dispositivo predeterminado cuando se marca el número de directorio.

En el escenario dos, cuando la línea 1 en el teléfono A tiene un usuario EM abierto una sesión y llama la línea 1 en el teléfono B en el modo del logout, falla con un tono de ocupado rápido. La razón es el perfil del dispositivo predeterminado tiene los mismos números de directorio que el perfil del dispositivo del usuario. El CallManager está enviando la llamada al perfil del dispositivo del usuario. El perfil del dispositivo del usuario no se registra porque ningún usuario está registrando en el teléfono. Por lo tanto, la llamada falla con un tono de ocupado rápido.

Nota: El ruteo de llamadas del CallManager todavía se basa en la pedido de las divisiones en el CSS asignado a la parte llamadora.

Solución

Fije el CFNA al número de directorio del perfil del dispositivo predeterminado para solucionar este problema. Para la línea 1 en el teléfono B, el número de directorio y el CSS del perfil del dispositivo del usuario se deben fijar a **8572** y a **X**, respectivamente. Complete estos pasos:

1. Registro en la administración del CallManager de Cisco.
2. Seleccione el **dispositivo > las configuraciones > el perfil del dispositivo del dispositivo de la** barra de menú.
3. Seleccione el perfil del dispositivo del usuario determinado. Se visualiza la ventana de configuración del perfil del dispositivo del usuario.
4. Seleccione el número de línea en el cristal de los números de directorio. Se visualiza la ventana de la configuración del número de directorio.
5. Navegue a las **configuraciones de atención y reenvío de llamadas** la sección (véase la flecha A en el [cuadro 2](#)).
6. Ingrese **8572** en el Campo Destination.
7. Elija el Calling Search Space correcto de la lista desplegable para el Forward No Answer interno y externo del Forward No Answer (véase la flecha B en el [cuadro 2](#)).

Configuración del número de directorio

Call Forward and Pickup Settings			
	Voice Mail	Coverage/ Destination	Calling Search Space
Forward All	<input type="checkbox"/>		< None >
Forward Busy Internal	<input type="checkbox"/>		< None >
Forward Busy External	<input type="checkbox"/>		< None >
Forward No Answer Internal	<input type="checkbox"/>	8572	X
Forward No Answer External	<input type="checkbox"/>	8572	X
Forward No Coverage Internal	<input type="checkbox"/>		< None >
Forward No Coverage External	<input type="checkbox"/>		< None >

Información Relacionada

- [Soporte de tecnología de voz](#)
- [Soporte para productos de comunicaciones IP y por voz](#)
- [Troubleshooting de Cisco IP Telephony](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)