

Contenu

[Introduction](#)

[Échouer pour recevoir le CDR ou pour emprisonner des entrées de journal](#)

Introduction

Ce document décrit comment dépanner la question produite où la suite logicielle de gestion Cisco TelePresence (TMS) ne reçoit pas l'article mouvement d'appel (CDR) ou n'emprisonne pas des entrées de journal.

Échouer pour recevoir le CDR ou pour emprisonner des entrées de journal

Si vous ne recevez pas le feedback d'un point final, naviguez vers les **logs > le journal d'appels** pour le point final dans les **systèmes > le navigateur** afin de vérifier l'activité d'appel. Allez alors au **document history.xml** du point final afin de déterminer si les derniers faire appel au point final appariant l'historique d'appel le plus récent à Cisco TMS pour ce point final.

S'ils ne s'assortissent pas, il signifie que Cisco TMS ne reçoit aucun événement de feedback du système. Quand des systèmes sont ajoutés à Cisco TMS, ils sont automatiquement configurés pour renvoyer les informations. Si ces informations sont absentes ou misconfigured, les systèmes ne peuvent pas envoyer des événements à Cisco TMS.

Afin de vérifier les configurations sur le système, terminez-vous ces étapes :

1. Le telnet ou le Protocole Secure Shell (SSH) dans le système et écrivent `externalmanager de xstatus`.
2. La sortie si « indiquez » l'adresse de votre serveur de Cisco TMS. Si cette adresse est erronée :

Naviguez vers des **outils d'administration > des configurations de configuration > de réseau > de réseau avancé**. Vérifiez les positionnements d'adresse du serveur TMS et corrigez les valeurs selon les besoins.

Sauvegardez vos modifications.

3. À Cisco TMS, naviguez vers le système dans les **systèmes > le navigateur**, et ouvrez la **page Settings d'éditer**.
4. Le clic **imposent des configurations de Gestion**.
5. Vérifiez le `xstatus` du point final sorti de nouveau, qui vous commandent de l'utiliser

dépendent du type de point final, et vous devriez voir les nouvelles valeurs.

6. Redémarrez le point final.
7. Si après une minute vous n'obtenez pas une entrée de démarrage dans le log de déROUTement pour le système à Cisco TMS, alors le feedback est bloqué par le réseau ou le web server.