

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Définitions](#)

[Conventions](#)

[Théorie d'exécution](#)

[Service de Cisco Tomcat](#)

[Configuration](#)

[Ne dérangez pas \(le NPD\)](#)

[États d'appel](#)

[Id doux d'événement clé](#)

[Dépannage](#)

[Filtrage en bas du message d'erreur](#)

[Recevez « ERREUR SYSTÈME le message d'erreur CONTACTENT S'IL VOUS PLAÎT ADMINISTRATEUR »](#)

[Incapable de se connecter au service IPMA à l'erreur du HTTP 503](#)

[Solution](#)

[L'assistant IPMA ne peut pas avoir accès à la messagerie vocale](#)

[Dépannage des outils pour le téléphone IP](#)

[Fichiers de suivi](#)

[Id appropriés de bogue Cisco](#)

[Informations connexes](#)

[Introduction](#)

La fonctionnalité de Cisco IP Manager Assistant (IPMA) permet aux gestionnaires et à leurs assistants de travailler ensemble efficacement. Cette fonctionnalité comporte un service de routage d'appels qui améliore les capacités du téléphone pour le gestionnaire, ainsi que des interfaces de bureau pour le gestionnaire et son assistant. Ce service intercepte les appels qui sont faits aux gestionnaires et les achemine aux assistants sélectionnés, aux gestionnaires ou à d'autres cibles en fonction de filtres d'appel préconfigurés. Le gestionnaire peut changer le routage des appels de façon dynamique. Par exemple, en appuyant simplement sur une touche du téléphone, le gestionnaire peut demander au service d'acheminer tous les appels à l'assistant et recevoir l'état de ces appels.

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

Cisco recommande que vous ayez la connaissance de ce thème :

- Gestion de Cisco CallManager

Composants utilisés

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de logiciel ci-après.

- Version 3.3(2) de Cisco CallManager
- Service de Cisco IP Manager Assistant

Les informations présentées dans ce document sont créées des périphériques dans un environnement de travaux pratiques spécifique. Tous ces périphériques utilisés dans ce document commencé par une configuration (par défaut) claire. Si vous devez fonctionner dans un réseau vivant, assurez-vous que vous comprenez l'impact potentiel de n'importe quelle commande avant que vous l'utilisiez.

Définitions

Ces définitions s'appliquent dans ce document :

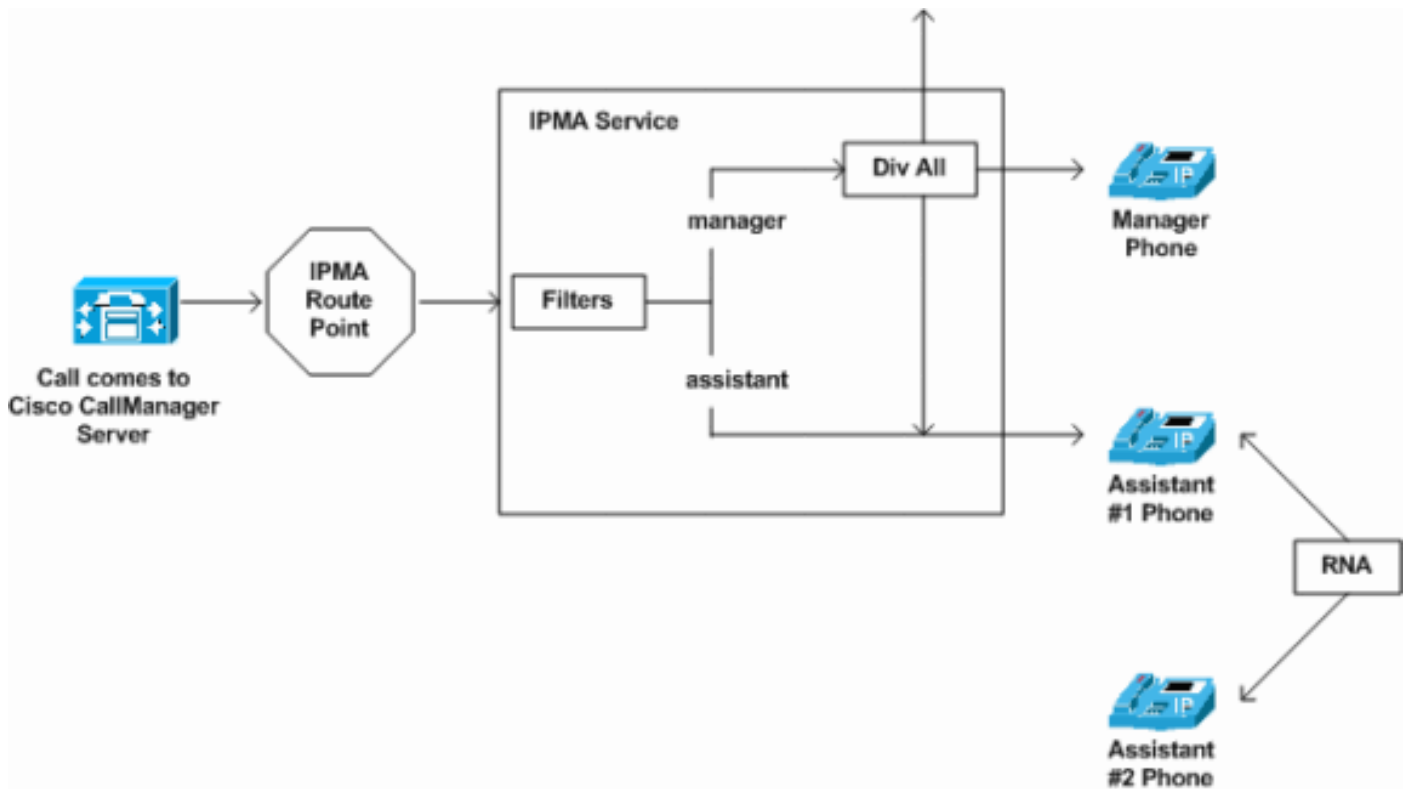
Terme	Définition
Gestionnaire	Un gestionnaire est l'utilisateur dont les appels entrant sont interceptés par le service de routage et convenablement conduits.
Assistant	Un assistant est un utilisateur qui traite des appels au nom d'un gestionnaire.
Ligne proxy	Une ligne proxy spécifie une ligne téléphonique qui apparaît sur le téléphone IP de Cisco de l'assistant. Vous devez configurer une ligne proxy pour chaque gestionnaire qui est associé avec l'assistant. Les lignes proxys d'utilisations de Cisco IPMA pour gérer des appels ont destiné pour un gestionnaire. Si le logiciel de routage d'appels détermine que l'appel devrait être présenté à l'assistant parce que le gestionnaire ne peut pas recevoir l'appel, les artères d'appel à la ligne proxy ont configuré pour ce gestionnaire sur le téléphone IP de Cisco de l'assistant.
Ligne intercom	Une ligne configurée au gestionnaire et aux téléphones des assistants pour permettre la transmission directe entre le gestionnaire et son assistant.

Conventions

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

Théorie d'exécution

Le point d'acheminement de Cisco IPMA est assigné un nombre de répertoire (DN), qui est alors traduit pour appairier tous les dn de Cisco IPMA Manager. Le service intercepte des appels faits aux dn du gestionnaire, applique des filtres configurés par le gestionnaire ou l'assistant, et puis conduit l'appel convenablement.



Service de Cisco Tomcat

Les chargements de service de Cisco Tomcat le service de Cisco IPMA. Cisco Tomcat est chargé au moment de l'installation de Cisco CallManager. Le service de Cisco IPMA effectue ces tâches :

- Il héberge les services HTTP qui s'exécutent à l'assistant et aux téléphones du gestionnaire.
- Il héberge les pages Web que l'assistant et le gestionnaire utilisent pour le Contrôle d'appel aussi bien que les pages de configuration.
- Il contient la logique de routage qui applique des filtres sur un appel entrant pour un gestionnaire.
- Il communique à une batterie de Cisco CallManager par Cisco CTIManager pour le Contrôle d'appel de tiers. Le Cisco CallManager exige seulement une connexion du couplage de la téléphonie et de l'informatique (CTI) pour tous les utilisateurs dans une batterie.
- Il accède à des données à partir de la base de données et du répertoire.

Configuration

Ce document n'est pas destiné pour décrire le processus de configuration exigé pour le Cisco IPMA. La configuration pour le Cisco IPMA a été bien documentée.

Référez-vous à [configurer le Cisco IPMA](#) pour des instructions de configuration.

Des points culminants des étapes de configuration sont répertoriés ici.

Partitions et espaces de recherche de appeler

- Partitions de l'installation trois : Gestionnaires, Cisco IPMA, et chacun.
- Les espaces de recherche appelants de l'installation deux (CSS) : CSS-M-E (gestionnaires, chacun) et CSS-I-E (Cisco IPMA, chacun).

Modèle de point d'acheminement et de traduction IPMA

- Le DN devrait être tel qu'il apparie les dn de tous les gestionnaires (tels que 50XX)
- Les partitions devraient être Cisco IPMA et chacun
- Le CSS devrait être CSS-M-E

Téléphone du gestionnaire

- Modèle de touche dynamique = Cisco IPMA Manager standard
- Modèle de touche du téléphone = norme 7960 (deux lignes)
- Ligne 1, ligne principale. Partition = gestionnaire, CSS = CSS-I-E
- Ligne 2, ligne intercom entrante avec la réponse automatique, avec l'option de haut-parleur du téléphone ou de casque. Partition = chacun, CSS-I-E
- Numérotation abrégée pour la ligne intercom de chaque assistant configuré
- Les besoins de l'utilisateur d'être configuré en tant que gestionnaire dans le répertoire global

Téléphone de l'assistant

- Modèle de touche dynamique = assistant standard de Cisco IPMA
- Modèle de touche du téléphone = modèle de touche du téléphone de deux-ligne de Cisco IPMA
- Module d'extension 1 = modèle du Cisco IPMA 14-button
- Ligne 1, ligne principale. Partition = chacun, CSS = CSS-I-E
- Ajoutez le module d'extension 7914 de Cisco 14-button ayant six lignes. Les lignes 2 6 se tiennent comme lignes proxys pour chaque gestionnaire associé
- Partition = chacun, CSS = CSS-M-E
- La ligne 7 sur le module d'extension est configurée comme ligne intercom, avec la réponse automatique, avec l'option de haut-parleur du téléphone ou de casque
- Partition = chacun, CSS = CSS-I-E
- La numérotation abrégée est configurée pour la ligne intercom de chaque gestionnaire configuré
- Chaque les besoins de l'utilisateur d'être associé avec le gestionnaire compétent dans le répertoire global

Configuration de répertoire pour le Répertoire actif/Netscape

Si une recherche dans le répertoire de l'Assistant Console de Cisco IPMA est exigée seulement sur le répertoire de Cisco CallManager, aucune configuration ne doit être faite. Si un autre répertoire doit être pris en charge, le fichier situé LDAPConfig.ini chez C:\Program Files\Cisco\MA\LDAPConfig.ini doit être modifié comme approprié pour le LDAP avec lequel vous travaillez. Voici une copie du fichier LDAPConfig.ini pour le DC Directory.

Redondance de service de Cisco IPMA

La conception de Redondance de service IPMA est une conception simple redondance active/en attente. À un point quelconque du temps, seulement un serveur est en activité et fournit le service. L'autre serveur est dans un mode standby qui attend de succéder si le serveur actif échoue. Le serveur en veille surveille les santés du serveur actif en envoyant périodiquement une demande de HTTP de l'état active. Si cette demande de HTTP échoue, le serveur actif est déterminé pour être en panne, et le serveur en veille devient maintenant le serveur actif.

Les principales caractéristiques de la conception sont :

- Il n'y a aucune restauration ; une fois que le serveur de sauvegarde devient le serveur actif, il ne retourne pas pour aller bien au serveur de sauvegarde jusqu'à ce qu'il échoue.
- Si un serveur détermine que les deux serveurs étaient en panne en même temps, tous les gestionnaires et assistants qui ont été ouverts une session avant que la panne soient enregistré.

Un thread de moniteur implémente un ordinateur d'état qui vote périodiquement le serveur de pair pour son état en cours de serveur. Basé sur l'état actuel de ce serveur et du serveur de pair, le thread de moniteur détermine s'il devrait demeurer dans son état actuel ou changer des états.

Service local/service de pair	INIT	ACTIF	STANDBY	DOWN/UNKNOWN
INIT	Si primaryServer goActive, autrement goStandby	goStandby	doNothing (permettez le pair goActive)	goActive
ACTIF	doNothing (permettez le pair goStandby)	Si primaryServer doNothing (permettez le pair goStandby) goStandby d'autre	doNothing (c'est un équilibré)	doNothing (c'est un équilibré)
STANDBY	goActive	doNothing (c'est un équilibré)	Si doNothing d'autre goActive de primaryServer (permettez le pair vont	doActive

			l'Active)	
DOWN /UNKN OWN	Erreur (devrait ne jamais obtenir ici)	Erreur (devrait ne jamais obtenir ici)	Erreur (devrait ne jamais obtenir ici)	Erreur (devrait ne jamais obtenir ici)

Service primaire de Cisco IPMA sur Publisher et l'abonné redondant

Le Cisco IPMA stocke les diverses informations de gestionnaire et d'assistant dans la base de données SQL de Cisco CallManager. Le but d'enregistrer des données dans la base de données SQL est de préserver le gestionnaire/état auxiliaire à travers des Basculements de sessions de client et de serveur de Cisco IPMA. En d'autres termes, si un gestionnaire a placé ne dérangez pas (NPD) en fonction, quand le Cisco IPMA bascule à un autre serveur, ce serveur doit ouvrir une session le gestionnaire et le positionnement NPD selon l'état NPD enregistré dans la base de données. Il n'y a aucune option de placer un téléphone au sein d'un groupe de recherche au NPD si l'utilisateur n'est pas disponible. Cependant, vous pouvez employer la mobilité d'extension afin de permettre à l'utilisateur pour ouvrir une session ou se fermer une session.

Quand l'éditeur est vers le bas, le Cisco IPMA n'honore aucune demande de modifier des données mises à jour dans la base de données. En d'autres termes, quand l'éditeur est vers le bas, le Cisco IPMA ne permet pas à un gestionnaire pour changer son état NPD.

Avec la version 3.3.2 de Cisco CallManager, le Cisco IPMA stocke ces informations dans la base de données :

- Pour le gestionnaire : WatchOn, DndOn, FilterOn, DivAllOn, à filtre, et SecretKey.
- Pour l'assistant : IsAvailable et SecretKey

Par suite de ceci, quand l'éditeur (avec le service primaire de Cisco IPMA) descend, l'application de Cisco IPMA et l'Assistant Console bascule. Cependant, l'assistant ne peut pas être livré en ligne parce que l'application ne met pas à jour IsAvailable. Ceci est documenté dans incapable auxiliaire de l'ID de bogue Cisco [CSCea33623](#) (clients [enregistrés](#) seulement) - IPMA d'être livré en ligne après Basculement.

Avec la version 3.3.3 de Cisco CallManager, le Cisco IPMA stocke moins d'informations dans la base de données du Cisco CallManager SQL :

- Pour le gestionnaire : WatchOn, DndOn, FilterOn, DivAllOn, et à filtre.
- Pour l'assistant : *aucun*.

Par conséquent, l'assistant peut être livré en ligne dans ce scénario. Cependant, le gestionnaire *ne peut* mettre à jour aucun état mis à jour dans la base de données.

Ne dérangez pas (le NPD)

Ne touchez pas à la caractéristique (NPD) te permet pour placer votre téléphone pour expédier des appels sans sonner le téléphone. Activez le service NPD avec la clé douce NPD sur des Téléphones IP de Cisco Unified des clés douces de ce support. Quand le NPD est activé, les appels d'arrivée ne sonnent pas le téléphone, mais ils fournissent des alertes et des informations d'appel visuelles. Ils peuvent également être répondus si désirés

Remarque: Le NPD est une partie d'IPMA dans le Cisco CallManager 4.x et 5.x. Dans le Cisco CallManager 6.x, la fonction NPD peut être utilisée sans IPMA. Il y a plusieurs contournements pour utiliser le NPD dans le CallManager 4.x et 5.x sans IPMA :

1. Afin d'utiliser la fonction NPD sans service IPMA, activez *call forward all* à votre messagerie vocale. Ceci en avant tous les appels à votre messagerie vocale sans sonnerie de téléphone.
2. Semblable au premier contournement, créez le *cadran de vitesse à la messagerie vocale*, et étiquetez-le NPD au téléphone. Toutes les fois que vous devez commuter au mode NPD, appuyez sur **CFwdAll** et puis le **bouton de numérotation rapide NPD**.
3. Un autre contournement simple pour implémenter le NPD est d'utiliser une sonnerie silente pour le téléphone.

États d'appel

État	Signification
0	Inconnu
1	Inactif
2	Offre
3	Reçu
4	Tonalité
5	Composition
6	Rappel
7	Occupé
8	Connecté
9	Poursuivre
10	Onhold
11	Onholdpending
12	Transferonhold
13	Transferonholdpending
14	Déconnecté

Id doux d'événement clé

Les suivis de Cisco CallManager et de Manager Assistant (mA) utilisent ces identifiants pour indiquer quels softkeys sont utilisés. Actuellement, l'événement clé doux vu dans les suivis de Cisco CallManager diffèrent des id doux d'événement clé vus dans les suivis mA. Heureusement, les id dans les suivis mA correspondent aux id configurés dans le modèle de clé douce. Ceci est documenté dans l'ID de bogue Cisco [CSCdz44718](#) (clients [enregistrés](#) seulement).

Clé douce	État d'appel	Suivis mous cm d'ID d'événement clé	Suivis mous mA de descripteur cm d'ID d'événement clé

DivAll	Tous les états	786502	70
NPD	Tous les états	786501	69
Intrcpt	Tous les états	786498	66
TrnsfV M	Sonnerie, connectée, OnHold	786500	68
ImmDi v	Sonnerie, connectée, OnHold	786497	65
SetWtc h	Tous les états	786499	67

Dépannage

Les problèmes de pour le dépannage avec le Cisco IPMA, là sont des points de reprise le long de la route pour déterminer où un problème se pose. Cette table affiche les étapes et où rechercher le problème :

Problème	Ce qui à vérifier
Le bouton des services ne renvoie l'hôte non valide ou rien.	Vérifiez l'entrée URL de services dans des <i>paramètres d'entreprise</i> .
Le bouton des services ne renvoie « aucun services configuré... »	Vérifiez que les services pour le téléphone ou le profil utilisateur ont été sélectionnés.
Pour installer des cadrans de vitesse et d'autres services pour vos téléphones... »	Vérifiez que les services pour le téléphone ou le profil utilisateur ont été sélectionnés.
Les affichages du téléphone « hébergent non trouvé ».	Le service de Cisco Tomcat peut être arrêté.
Initialisation d'affichages du téléphone « en cours. Essayez s'il vous plaît de nouveau plus tard ».	Cisco Tomcat commence. Permettez au service pour commencer entièrement avant d'essayer à se connecter dans le Cisco IPMA.
Pendant la tentative de transférer vers la messagerie vocale, la « cette clé n'est pas message d'erreur actif est affichée.	Vérifiez si ceux-ci sont configurés correctement : <ul style="list-style-type: none"> • URL et les paramètres de

	<p>service</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modèle de touche dynamique • Profil de messagerie vocale et le point de routage CTI
<p>Quand vous essayez d'ajouter une deuxième ligne à l'espace de ligne intercom en configuration IPMA, l'erreur mettant à jour le périphérique et les lignes les informations. Le message d'erreur inconnu d'erreur est reçu.</p>	<p>Décochez la configuration automatique et mettez à jour la configuration utilisateur.</p>
<p>Après qu'une reprise de CTI et le service IPMA sur des serveurs dans le Cisco CallManager groupent, certains d'assistants IPMA ont perdu leurs cadrans de vitesse.</p>	<p>Référez-vous dépannement les cadrans manquants de vitesse émettent dans IPMA pour plus d'informations sur la façon résoudre ce problème.</p>
<p>Des affichages d'Assistant Console la défaillance du système des erreurs A de Cisco IPMA ont été trouvés, contactez s'il vous plaît votre administrateur système. .</p>	<p>Sous le paramètre de service pour l'assistant IPMA, veillez que l'adresse IP pour le CTI Manager est écrite. Puis, redémarrez le service de Cisco Tomcat et le service de CTIManager.</p>
<p>La console IPMA s'arrête sur la procédure de connexion due au contrôle de version du fichier.</p>	<p>Assurez-vous que le Pare-feu ne bloque pas le port 8080.</p>
<p>La question d'Assistant Console IPMA, le compte d'utilisateurs ne s'ouvre pas et l'erreur système. Veuillez entrer en contact avec le message d'erreur d'administrateur apparaît.</p>	<p>Redémarrez Cisco Tomcat et service IPMA.</p>

[Filtrage en bas du message d'erreur](#)

Le filtrage en bas du message d'erreur apparaît dans le téléphone IP en lequel la configuration IPMA n'est pas utilisée actuellement et ceci vous empêche de faire et recevant fait appel au téléphone IP.

Ce message apparaît parce que l'IPMA misconfiguré probablement et plus tard la configuration

n'a pas été retirée correctement du téléphone IP. Ainsi, comme résolution au problème, retirez IPMA correctement et modifiez les paramètres de service. Assurez-vous que le service IPMA est **arrêté** dans Tomcat.

[Recevez « ERREUR SYSTÈME le message d'erreur CONTACTENT S'IL VOUS PLAÎT ADMINISTRATEUR »](#)

Quand vous accédez à l'application IPMA, l'ERREUR SYSTÈME ENTRENT EN CONTACT AVEC S'IL VOUS PLAÎT le message d'erreur d'administrateur apparaît.

Terminez-vous ces étapes afin de résoudre le problème :

1. Assurez-vous que le gestionnaire et les téléphones de l'assistant ne sont pas associés avec des plusieurs utilisateurs
2. Vous devez redémarrer ces services hors des heures de production :Cisco IP Manager AssistantCisco CTIManager**Remarque:** ChooseCisco a unifié l'utilité > le Tools > Control Center - **Comportez les services** et choisissez l'abonné. Alors choisissez les services précédents de services et redémarrez-les un. Alors choisissez Publisher et choisissez les services précédents et redémarrez-les un.
3. Émettez la commande de **Cisco Tomcat de reprise de service d'utilis** afin de redémarrer le **service de Tomcat du CLI**.**Remarque:** Cette commande doit être appliquée sur l'abonné seulement.

[Incapable de se connecter au service IPMA à l'erreur du HTTP 503](#)

Vous ne pouvez pas se connecter au service IPMA de l'Assistant Console et l'erreur du HTTP 503 apparaît. L'erreur du HTTP 503 indique une question de Web qui est liée au service de chat.

Quand vous tentez de redémarrer le **service de Tomcat**, ce message d'erreur est évident qu'indiqué une question avec le CTI Manager :

[Solution](#)

Cette question se produit parce que le CTIManager n'est pas configuré sur le paramètre de service IPMA. Choisissez l'utilité > le Tools > **Control Center de Cisco Unified - Comportez les services** sur CUCM et redémarrez **Cisco CTIManager** afin de résoudre ce problème.

[L'assistant IPMA ne peut pas avoir accès à la messagerie vocale](#)

L'utilisateur reçoit la demande de messagerie vocale et écrit le PIN pour ouvrir une session mais rien ne se produit. La fenêtre de tamis filtrant est évident sur le téléphone IP toutes les fois que l'utilisateur appelle la messagerie vocale. Cette question se produit après que la mise à jour CUCM.

Ceci émet surgit en raison du service de téléphonie qui ne s'exécute pas sur le téléphone IP auxiliaire.

[Dépannage des outils pour le téléphone IP](#)

[Soumettez les demandes par le navigateur](#)

Si vous soumettez le HTTP obtenez les demandes par un navigateur de fenêtres en tapant l'URL de particularité dans la barre d'adresses, le XML précis retourné par le service peut être examiné. L'URL est généralement l'URL défini pour le service de téléphonie IP.

Remarque: Le nom du périphérique est un paramètre nécessaire pour toutes telles demandes.

Le format pour une telle demande est comme suit :

http://172.16.240.150/ma/servlet/MAService?cmd=doPhoneService&Name=#DEVICENAME#&locale=English_United_States

Là où #DEVICENAME# = SEPMAC_ADDRESS. Voici un exemple :

[Conseils de dépannage de Cisco.com](#)

Référez-vous aux [caractéristiques et aux services de dépannage](#) pour plus d'information de dépannage.

[Fichiers de suivi](#)

[Fichiers de suivi de serveur de Cisco IPMA](#)

Des fichiers de suivi de serveur de Cisco IPMA peuvent être trouvés sur le serveur IPMA à ces emplacements :

- C:\Program Files\Cisco\Trace\MA\MAService *.txt
- C:\Program Files\Cisco\Tomcat\jvm.stderr et jvm.stdout

Allez aux paramètres de service pour le Cisco IPMA sur le serveur Cisco CallManager activer mettent au point le suivi.

[Lecture des suivis mA](#)

Dans des suivis mA, la chaîne « appel reçu » est le début de l'appel, suivant les indications de cet exemple :

[Fichiers de suivi de client de Cisco IPMA](#)

Ceux-ci peuvent être trouvés à l'emplacement d'installer. Par défaut, l'emplacement est comme suit :

Assistant Console de C:\Program Files\Cisco\IPMA \ ACLog*.txt

Choisi **éditez > onglet >Advanced par configurations** à activer mettent au point le suivi pour l'Assistant Console.

[Lecture des suivis de client](#)

La chaîne « allant en ligne » est le début du processus de procédure de connexion.


Exemple de l'appel recevant auxiliaire :

[Id appropriés de bogue Cisco](#)

Ce sont des id de bogue Cisco qui pourraient aider vos efforts de configuration :

- [CSCea33623](#) (clients [enregistrés](#) seulement) ? Incapable auxiliaire IPMA d'être livré en ligne après Basculement.
- [CSCdz39967](#) (clients [enregistrés](#) seulement) ? Le gestionnaire IPMA sur ExtMobility n'obtient pas la fenêtre info sur le telecaster.
- [CSCea63881](#) (clients [enregistrés](#) seulement) ? Enlevez la limite de 6 lignes par point de routage CTI.
- [CSCdz44637](#) (clients [enregistrés](#) seulement) ? Le répertoire IPMA affiche des comptes de CCMAAdministrator et de CCMSYSTEMUSER.
- [CSCdz44718](#) (clients [enregistrés](#) seulement) ? Les id doux d'événement clé sont incorrects pour IPMA.

[Informations connexes](#)

- [Cisco IP Manager Assistant](#)
- [Assistance technique concernant la technologie vocale](#)
- [Assistance concernant les produits vocaux et de communications unifiées](#)
- [Dépannage des problèmes de téléphonie IP Cisco](#) 
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)