

Risoluzione dei problemi relativi ai gruppi di ricerca in CUCME

Sommario

[Introduzione](#)

[Premesse](#)

[Aggiungi o rimuovi estensione da un gruppo di risposta](#)

[L'Estensione Non Può Disconnettersi Dal Gruppo Di Ricerca](#)

[Estensione Disconnessa Dal Gruppo Di Ricerca](#)

[Per telefoni SCCP](#)

[Per telefoni SIP](#)

Introduzione

Questo documento descrive come risolvere i problemi relativi ai gruppi di risposta su Cisco Unified Communications Manager Express (CUCME).

Premesse

I gruppi di risposta consentono di indirizzare le chiamate in arrivo a un numero specifico (numero pilota) a un gruppo definito di numeri di interno.

Le chiamate in arrivo vengono reindirizzate dal numero pilota al primo numero di estensione definito dalla configurazione. Se il primo numero è occupato o non risponde, la chiamata viene reindirizzata al telefono successivo nell'elenco. Una chiamata continua a essere reindirizzata su occupata o nessuna risposta da numero a numero nell'elenco fino a quando non riceve risposta o fino a quando la chiamata raggiunge il numero definito come numero finale.

Aggiungi o rimuovi estensione da un gruppo di risposta

Per aggiungere o rimuovere un'estensione dal gruppo di risposta, utilizzare il seguente set di configurazione:

```
Router#voice hunt-group 35 parallel
Router#final 097
Router#list 885,886, <add new DN/ remove DN >
Router#timeout 30
Router#statistics collect
Router#pilot 035
Router#preference 2 secondary 2
```

L'Estensione Non Può Disconnettersi Dal Gruppo Di Ricerca

Se un interno non è in grado di disconnettersi dal gruppo di risposta, ripetere la configurazione del telefono o del pool di registrazione voce e reimpostare il telefono. Accertarsi di ricreare anche i file di configurazione.

Estensione Disconnessa Dal Gruppo Di Ricerca

1. Raccogliere il numero di estensione interessato e le informazioni sul gruppo di risposta dall'utente finale.
2. Accedere al router Call Manager Express e ottenere i seguenti output:

Per telefoni SCCP

Passaggio 1. Raccogliere i seguenti output `show show show telephone-hunt` o `show telephone-hunt summary` o `show telephone-hunt <tag gruppo di ricerca>` per identificare i dn del telefono che fanno parte di quel gruppo di ricerca.

```
Router#show ephone-hunt

Group 1

type: peer

pilot number: 450, peer-tag 20123

list of numbers:

451, aux-number A450A0900, # peers 5, logout 0, down 1

peer-tag  dn-tag  rna  login/logout  up/down
[20122    42     0    login        up   ]
[20121    41     0    login        up   ]
[20120    40     0    login        up   ]
[20119    30     0    login        up   ]
[20118    29     0    login        down]

452, aux-number A450A0901, # peers 4, logout 0, down 0

peer-tag  dn-tag  rna  login/logout  up/down
[20127    45     0    login        up   ]
[20126    44     0    login        up   ]
[20125    43     0    login        up   ]
[20124    31     0    login        up   ]

453, aux-number A450A0902, # peers 4, logout 0, down 0
```

peer-tag dn-tag rna login/logout up/down

[20131 48 0 login up]

[20130 47 0 login up]

[20129 46 0 login up]

[20128 32 0 login up]

477, aux-number A450A0903, # peers 1, logout 0, down 0

peer-tag dn-tag rna login/logout up/down

[20132 499 0 login up]

preference: 0

members initial state: logout

preference (sec): 7

timeout: 3, 3, 3, 3

max timeout : 10

hops: 4

next-to-pick: 1

E.164 register: yes

auto logout: no

stat collect: no

Router# show ephone-hunt summary

Group 1

type: peer

pilot number: 5000

list of numbers:

5001

5002

5003

5004

5005

final number: 5006

preference: 0

members initial state: logout

timeout: 180

hops: 2

E.164 register: yes

Raccogliere i dettagli del telefono:

```
Router#show ephone | b <Directory Number/ Extension Number>
```

```
ephone-461[460] Mac:203A.0722.54F3 TCP socket:[67] activeLine:1 whisperLine:0 REGISTERED in SCCP
ver 22/17 max_streams=5
mediaActive:1 whisper_mediaActive:0 startMedia:1 offhook:1 ringing:0 reset:0 reset_sent:0 paging
0 debug:0 caps:9
IP:10.128.182.90 * 51189 7965 keepalive 106099 max_line 6 available_line 3 HuntGroupLogout
button 1: cw:1 ccw:(0 0)
dn 203 number 461 CH1 CONNECTED CH2 IDLE huntGroupLogout
button 2: cw:1 ccw:(0 0)
dn 204 number 461 CH1 IDLE CH2 IDLE
button 3: cw:1 ccw:(0 0)
dn 205 number 461 CH1 IDLE CH2 IDLE
speed dial 1:2548876
speed dial 2:6567710
speed dial 3:6528989
Preferred Codec: g711ulaw
Lpcor Type: none Active Call on DN 203 chan 1 :461 10.128.182.90 22082
to 10.121.128.90 2000 via 10.128.182.90
G729 30 bytes no vad
Tx Pkts 10663 bytes 447846 Rx Pkts 10663 bytes 447846 Lost 0
Jitter 0 Latency 0 callingDn -1 calledDn -1 (media path callID 2799007 srcCallID 2799009)
```

Raccogliere i dettagli del gruppo di risposta:

```
Router#sh ephone-hunt 1
```

```
Group 1
type: longest-idle
pilot number: 001, peer-tag 20682
list of numbers:
A482, aux-number A001A0000, # peers 1, logout 0, down 0
on-hook time stamp 3334171983, off-hook agents=1
peer-tag dn-tag rna login/logout up/down
[20681 252 0 login up ]
A454, aux-number A001A0001, # peers 1, logout 1, down 1
on-hook time stamp 3334166112, off-hook agents=0
peer-tag dn-tag rna login/logout up/down
[20683 223 0 logout down]
*, aux-number A001A0002, # peers 1, logout 0, down 1
on-hook time stamp 3327356688, off-hook agents=0
peer-tag dn-tag rna login/logout up/down
[20684 0 0 - down]
only one agent available!
preference: 8
preference (sec): 7
members initial state: logout
timeout: 300, 300, 300
max timeout : 10000
description: (Phone Center)
display-logout: Night Service Active
present-call: onhook-phone
hops: 1
E.164 register: yes
auto logout: no
```

```
stat collect: no
number of calls in queue: 0
callqueue display: continuously
debug: no
```

Passaggio 2. Ripetere la configurazione del gruppo di risposta o, in caso di lamentele, verificare che un solo telefono sia disconnesso dal gruppo di risposta, quindi riconfigurare il numero di directory (DN) e provare a reimpostare il telefono.

```
Router#config)#no ephone-dn XYZ //Remove the ephone-dn configuration//
Router#config)#ephone-dn XYZ//Add the ephone-dn back again// Router#(config)#no ephone ABC
//Remove the ephone configuration//
```

```
Router#(config)#ephone ABC //Add the ephone back again, one command at a time//
Router#(config-ephone)# device-security-mode none
Router#(config-ephone)# mac-address AAAA.BBBB.CCCC
Router#(config-ephone)# ephone-template 1
Cannot update the CNF file for phone-ABC with type (0)
```

The ephone template tag has been changed under this ephone, please execute create cnf-files under telephony-services and restart or reset ephone to take effect.

```
Router#(config-ephone)# speed-dial 1 YYYYYYY
Router#(config-ephone)# speed-dial 2 XXXXXXXX
Router#(config-ephone)# speed-dial 3 NNNNNNNN
Router#(config-ephone)# no auto-hold newline
Router#(config-ephone)# type 7965
Router#(config-ephone)# button 1:203 2:204 3:205
Router#(config-ephone)#telephony-service
Router#(config-telephony)#create cnf-files
Creating CNF files
Router#(config-telephony)#end
Router##wr
```

```
Router##show ephone | b -461 //Verify the ephone configuration with the pre-check//
ephone-461[460] Mac:203A.0722.54F3 TCP socket:[67] activeLine:0 whisperLine:0 REGISTERED in SCCP
ver 22/17 max_streams=5
mediaActive:0 whisper_mediaActive:0 startMedia:0 offhook:0 ringing:0 reset:0 reset_sent:0 paging
0 debug:0 caps:9
IP:10.128.182.90 * 50357 7965 keepalive 0 max_line 6 available_line 3
button 1: cw:1 ccw:(0 0)
dn 203 number 461 CH1 IDLE CH2 IDLE
button 2: cw:1 ccw:(0 0)
dn 204 number 461 CH1 IDLE CH2 IDLE
button 3: cw:1 ccw:(0 0)
dn 205 number 461 CH1 IDLE CH2 IDLE
speed dial 1:2548876
speed dial 2:6567710
speed dial 3:6528989
Preferred Codec: g711ulaw
Lpcor Type: none
```

Per telefoni SIP

1. Raccogliere i seguenti output **show voice hunt-group** o **show voice hunt-group brief** o **show voice hunt-group <tag hunt-group>** per identificare il telefono-dn che fanno parte di hunt-group.

```
Router# show voice hunt-group Group 1      type: longest-idle      preference: 0      preference (sec):
0      timeout: 0      final_number: 1 Group 34      type: parallel      pilot number: 3, peer-tag
2147483647      secondary number: 4, peer-tag 2147483646      preference: 0      preference (sec): 0
timeout: 0      final_number:
```

```
Router##show voice hunt-group 42
Group 42
type: parallel
pilot number: 042, peer-tag 2147483618
secondary number: 642, peer-tag 2147483617
list of numbers:
Member Used-by State Login/Logout=====
462 462 up login
386 386 up login
885 885 up login
886 886 up login
preference: 2
preference (sec): 2
timeout: 30
final_number: 097
stat collect: yes
phone-display: no
```

2. Ripetere la configurazione del gruppo di risposta:

```
Router#(config)#no voice hunt-group 42 parallel //Remove the hunt-group config//
```

```
Router#(config)#voice hunt-group 42 parallel //Redo the hunt-group config//
```

```
Router#(config-voice-hunt-group)# final 097
Router#(config-voice-hunt-group)# list 461,462,386,885,886
Router#(config-voice-hunt-group)# timeout 30
Router#(config-voice-hunt-group)# statistics collect
Router#(config-voice-hunt-group)# pilot 042 secondary 642
Router#(config-voice-hunt-group)# preference 2 secondary 2
Router#(config-voice-hunt-group)#end
Router##wr
Building configuration...
```

```
Router#show voice hunt-group 42 //Verify the hunt-group config//
```

```
Group 42
type: parallel
pilot number: 042, peer-tag 2147483618
secondary number: 642, peer-tag 2147483617
list of numbers:
Member Used-by State Login/Logout
=====

461 461 up login
462 462 up login
386 386 up login
885 885 up login
886 886 up login
preference: 2
preference (sec): 2
timeout: 30
final_number: 097
stat collect: yes
```

phone-display: no

3. Effettua alcune chiamate di prova e verifica la risoluzione.

Router#show telephone ring

O

Router#show voice register pool ring