

# CUCM Smart Call Home 구성

## 목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[배경 정보](#)

[구성](#)

[다음을 확인합니다.](#)

[문제 해결](#)

[이메일 방법](#)

[프록시를 통한 보안 웹\(HTTPS\)](#)

## 소개

이 문서에서는 Smart Call Home에서 기본 문제를 구성하고 해결하는 방법에 대해 설명합니다.

Smart Call Home은 네트워크의 Cisco 디바이스를 모니터링하는 자동화된 지원 기능입니다. Call Home 기능을 사용하면 진단 알림, 인벤토리 및 기타 메시지를 Smart Call Home 백엔드 서버로 통신하고 전송할 수 있습니다. Call Home 기능은 Cisco CUCM(Unified Communications Manager) 버전 8.6(1)에 도입되었으며 CUCM 설치의 일부를 CUCM 버전 10.0 이상에서 선택적 컨피그레이션으로 만들었습니다.

## 사전 요구 사항

### 요구 사항

이 문서에 대한 특정 요건이 없습니다.

### 사용되는 구성 요소

이 문서의 정보는 다음 소프트웨어 및 하드웨어 버전을 기반으로 합니다.

- CUCM 버전 10.5
- Microsoft Exchange
- 프록시 서버
- Microsoft Internet Explorer 10

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우, 모든 명령어의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

## 배경 정보

Smart Call Home은 다양한 Cisco 장치에 대한 사전 대응적 진단, 실시간 알림, 복원 기능을 제공하여 네트워크 가용성과 운영 효율성을 높입니다. Smart Call Home이 활성화된 CUCM에서 진단 알림, 인벤토리 및 기타 메시지를 수신하고 분석할 때도 마찬가지입니다. CUCM의 이 특정 기능을 CUCM Call Home이라고 합니다.

Smart Call Home은 Cisco SMARTnet, Smart Net Total Care, Partner Support Service, Smart Care, Mission Critical Support Service를 포함한 많은 Cisco 서비스 계약에 포함되어 있습니다.

Smart Call Home에는 다음이 포함됩니다.

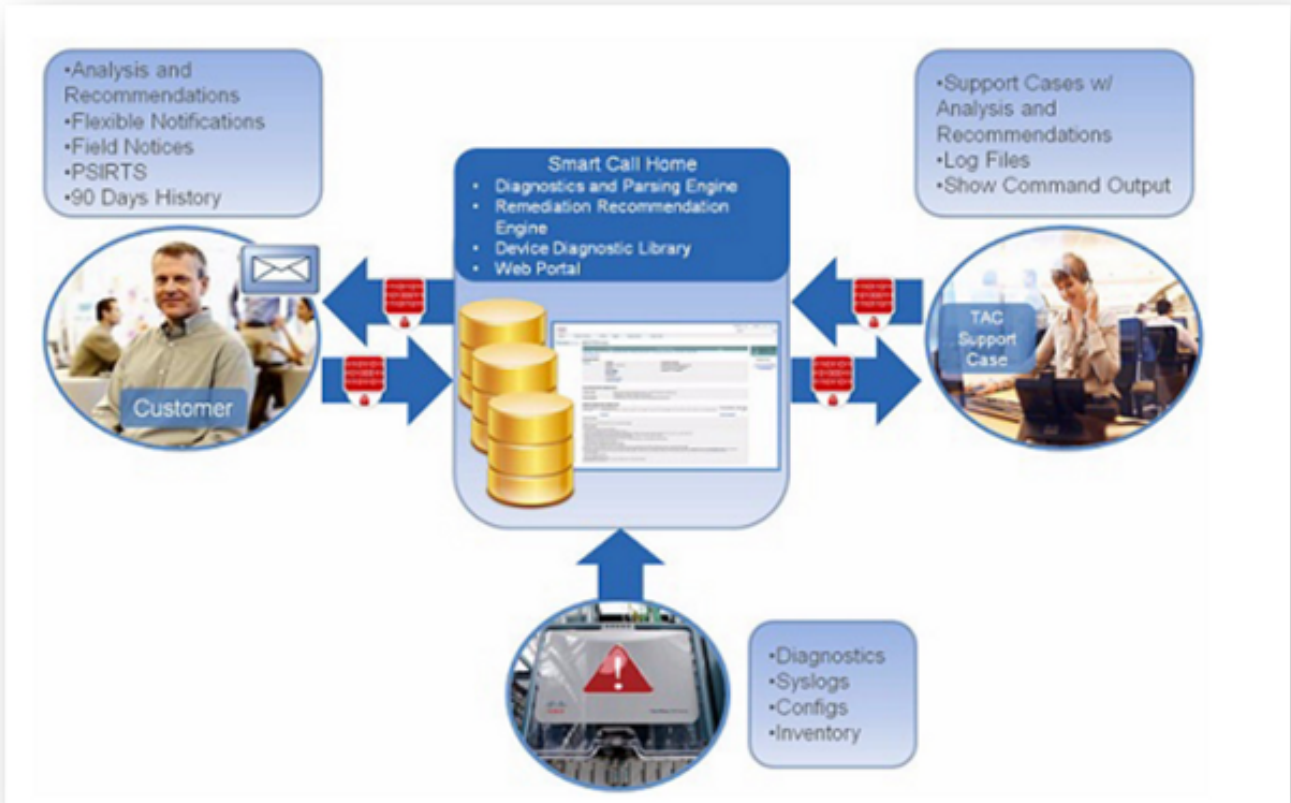
- 24시간 디바이스 모니터링 및 잠재적 문제 분석 자동화
- 받은 편지함으로 사전 알림 전송
- Cisco TAC(Technical Assistance Center)의 신속한 지원
- 맞춤형 상태 보고서 및 성능 분석
- 제품 알림(예: PSIRT(Product Security Incident Response Team) 알림 및 필드 알림)

Smart Call Home은 다음과 같은 기능을 제공하므로 운영 효율성이 향상됩니다.

- 문제 해결 시간이 단축되어 직원 리소스를 보다 효율적으로 사용합니다.
- Cisco TAC에 자동으로 지원 케이스를 생성하고 해당 지원 팀으로 라우팅하여 문제 해결을 가속화하는 자세한 진단 정보를 제공합니다.

Smart Call Home은 필요한 정보에 대한 신속한 웹 기반 액세스를 제공하여 고객에게 다음과 같은 기능을 제공합니다.

- 모든 Call Home 메시지, 진단 및 개선 권장 사항을 한 곳에서 검토합니다.
- TAC 케이스 상태를 신속하게 확인하십시오.
- 모든 Call Home 디바이스에 대한 최신 인벤토리 및 컨피그레이션 정보를 확인합니다.



두 가지 유형의 Call Home 기능을 사용할 수 있습니다.

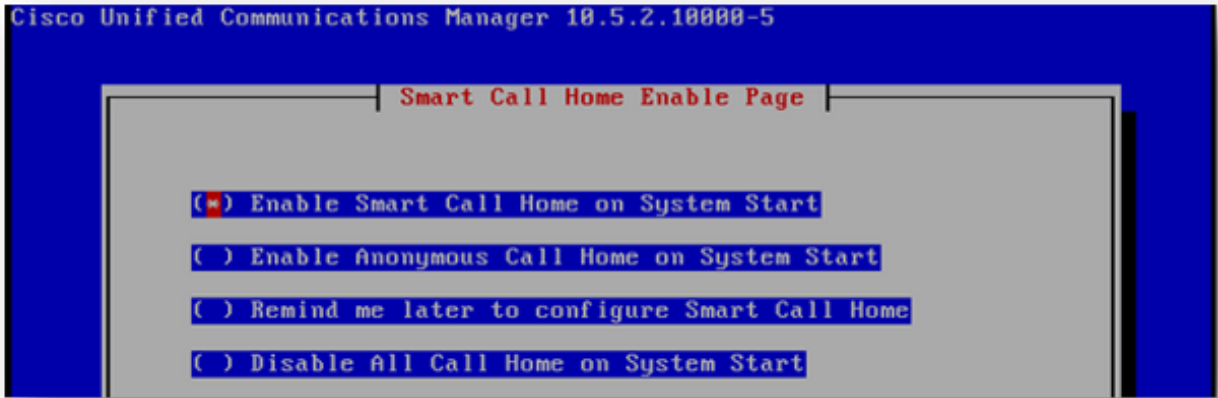
- Smart Call Home
- 익명 전화 홈

Anonymous Call Home에서 Customer Contact Details가 비활성화되고 Call Home 페이지에서 Send data 섹션이 활성화됩니다. Anonymous Call Home의 특징은 다음과 같습니다.

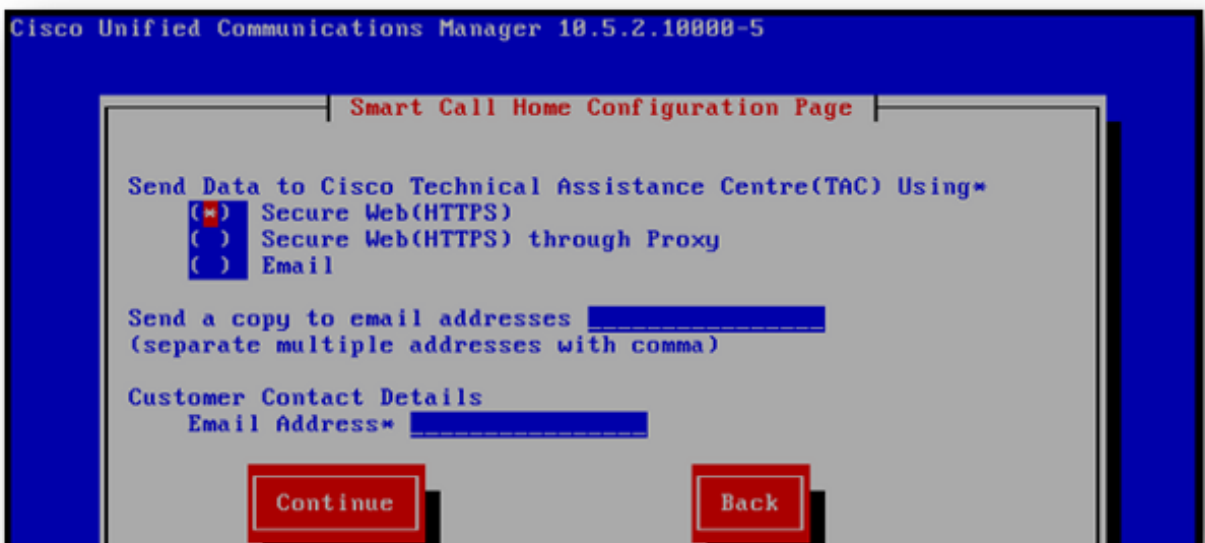
- Anonymous Call Home을 선택하면 이 옵션은 정보를 수집하기 위해 시스템 컨피그레이션(하드웨어/가상 머신 및 CPU) 및 소프트웨어 컨피그레이션 관련 정보를 Smart Call Home에 전송하여 제품을 개선합니다.
- Anonymous Call Home은 사용자 관련 정보(예: 등록된 디바이스 및 업그레이드 기록)를 전송하지 않습니다.
- Anonymous Call Home은 Cisco와의 Smart Call Home 기능에 대해 어떠한 등록 또는 엔타이들먼트도 필요하지 않습니다.
- CUCM은 진단 및 컨피그레이션 정보를 Smart Call Home 백엔드로 전송하지 않습니다. 인벤토리 및 텔레메트리 메시지만 전송됩니다.
- 메시지의 주기성은 현재 Smart Call Home 메시지에 존재하는 주기 유형과 동일합니다.
- 사용자가 Anonymous Call Home을 선택하면 Smart Call Home Alerts 옵션에 "Include Verbose Diagnostics(자세한 정보 진단 포함)"가 비활성화됩니다.

## 구성

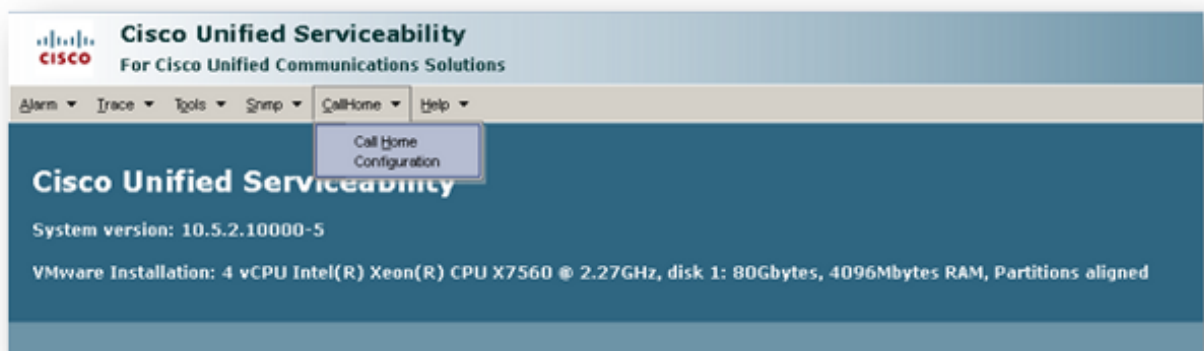
1. 설치 시 **Enable Smart Call Home on System Start(시스템 시작 시 Smart Call Home 활성화)**를 선택합니다



2. Secure Web(HTTPS)을 선택합니다. Continue(계속)를 클릭합니다



3. Cisco Unified Serviceability 페이지에서 CallHome > Configuration을 선택합니다



4. Call Home 드롭다운 목록에서 None을 선택합니다



5. 드롭다운 목록에서 **Secure Web(HTTPS)**을 선택합니다



Smart Call Home 기능을 처음 구성할 때 디바이스를 등록하기 위해 call-home-notify@cisco.com에서 자동 생성된 이메일을 받게 됩니다. 디바이스를 등록하려면 이메일의 지침을 따르십시오



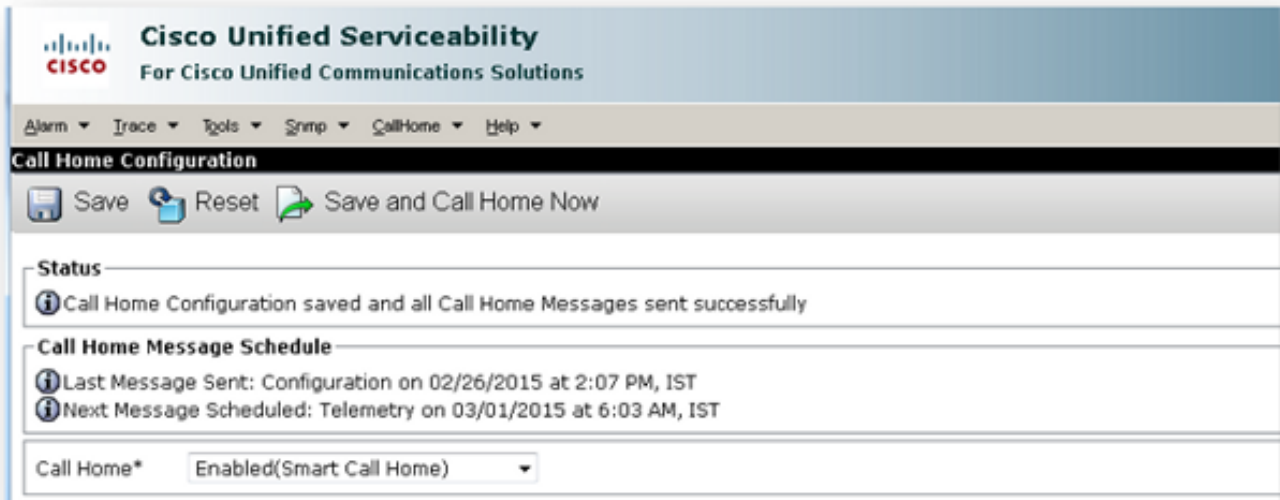
## 다음을 확인합니다.

이 섹션을 사용하여 컨피그레이션이 제대로 작동하는지 확인합니다.

Smart Call Home은 언제 데이터를 전송합니까?

1. "Save and Call Home Now(지금 저장 및 콜 홈)"를 클릭할 때마다
2. 매달 첫 날입니다.

Last Message Sent(마지막 메시지 전송) 시간 및 Next Message Scheduled(다음 메시지 예약)가 포함된 확인 메시지가 표시됩니다.



## 문제 해결

이 섹션에서는 컨피그레이션 문제를 해결하는 데 사용할 수 있는 정보를 제공합니다.

## 이메일 방법

RTMT(Real-Time Monitoring Tool)에서 **Cisco CCMService Web Service** 로그를 수집하여 데이터 전송에 실패하는지 확인할 수 있습니다.

```
2015-02-26 19:46:25,528 INFO [http-bio-443-exec-1] controller.SCHInterface
- SCHInterface::Sending only EMAIL
```

```
2015-02-26 19:46:25,528 INFO [http-bio-443-exec-1] controller.SCHInterface
- SCHInterface::Other Recipients is enabled, sending email to SCH and the
list of recipients
```

```
2015-02-26 19:46:27,004 INFO [http-bio-443-exec-1] controller.SCHMail
- Mail Server is 173.37.183.72
```

```
2015-02-26 19:46:27,094 INFO [http-bio-443-exec-1] controller.SCHMail
- Going to send mail to xxxxxx@cisco.com
```

```
2015-02-26 19:46:30,377 INFO [http-bio-443-exec-1] controller.SCHMail
- Going to send mail to xxxxxxxxx@domain.com
```

```
2015-02-26 19:46:42,202 ERROR [http-bio-443-exec-1] controller.SCHMail
- send mail failed error :javax.mail.SendFailedException: Invalid Addresses;
```

```
nested exception is:
```

```
com.sun.mail.smtp.SMTPAddressFailedException: 550 5.7.1 Unable to relay
```

```
2015-02-26 19:46:42,444 ERROR [http-bio-443-exec-1] controller.SCHInterface
- Send Inventory message failed !!
```

## 프록시를 통한 보안 웹(HTTPS)

2015-02-26 23:46:44,459 INFO [http-bio-443-exec-33] controller.SCHInterface  
- SCHInterface: **:Sending only HTTPS-thorough Proxy**

2015-02-26 23:47:14,576 ERROR [http-bio-443-exec-33] controller.SCHConnectionHandler  
- Caught Exception while creating connection java.net.SocketTimeoutException:  
**connect timed out**

2015-02-26 23:47:14,577 ERROR [http-bio-443-exec-33] controller.SCHConnectionHandler  
- inside exceptionflagtrue

2015-02-26 23:47:14,577 ERROR [http-bio-443-exec-33] controller.SCHConnectionHandler  
- Caught Exception while sending HTTPS -through Proxy message -> java.lang.Exception:  
connect timed out

2015-02-26 23:47:14,885 ERROR [http-bio-443-exec-33] controller.SCHInterface  
- SCHInterface: Caught Exception---- inside exceptionfalg

2015-02-26 23:47:14,886 INFO [http-bio-443-exec-33] controller.SCHConnectionHandler  
- Successfully closed connection to SCH

2015-02-26 23:47:14,886 ERROR [http-bio-443-exec-33] controller.SCHInterface  
- **Send Inventory message failed !!**