

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Mude os serviços URL no CallManager da Cisco](#)

[Reinicializar o servidor de TFTP](#)

[Reinicialize os seus telefones IP](#)

[Erro de HTTP \[11\] ao pressionar os serviços ou o botão Directory Button no telefone IP](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[HTTP 500 - O erro de servidor interno ao pressionar os serviços abotoa-se no Cisco IP Phone](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Os serviços de telefone IP recebem o erro de HTTP \[404\]!](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[O serviço URL do botão Phone Button \(SURL\) não trabalha com certeza URL](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introdução](#)

Se você confronta uma edição onde você não pudesse alcançar nenhuns serviços de telefone IP de do seu telefone IP ou, se você recebe o `host do` Mensagem de Erro `não encontrado` quando você pressiona o botão dos serviços no telefone IP, você pôde ter problemas com os serviços URL. Os serviços URL puderam conter seu nome do servidor ou o endereço IP errado. Conseqüentemente, seus Telefones IP não podem resolver e alcançar nenhuns serviços.

Este documento descreve como resolver a maioria dos problemas dos serviços de telefone IP. Siga todos os sentidos em ordem. Se você continua a ter edições, contacte o [Suporte técnico de Cisco](#).

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

Não existem requisitos específicos para este documento.

[Componentes Utilizados](#)

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- Versões do CallManager da Cisco 3.0.5/4.x
- Versões de gerenciador 5.x/6.x/7.x/8.x das comunicações unificadas de Cisco
- Telefone IP do Cisco 7900 Series

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

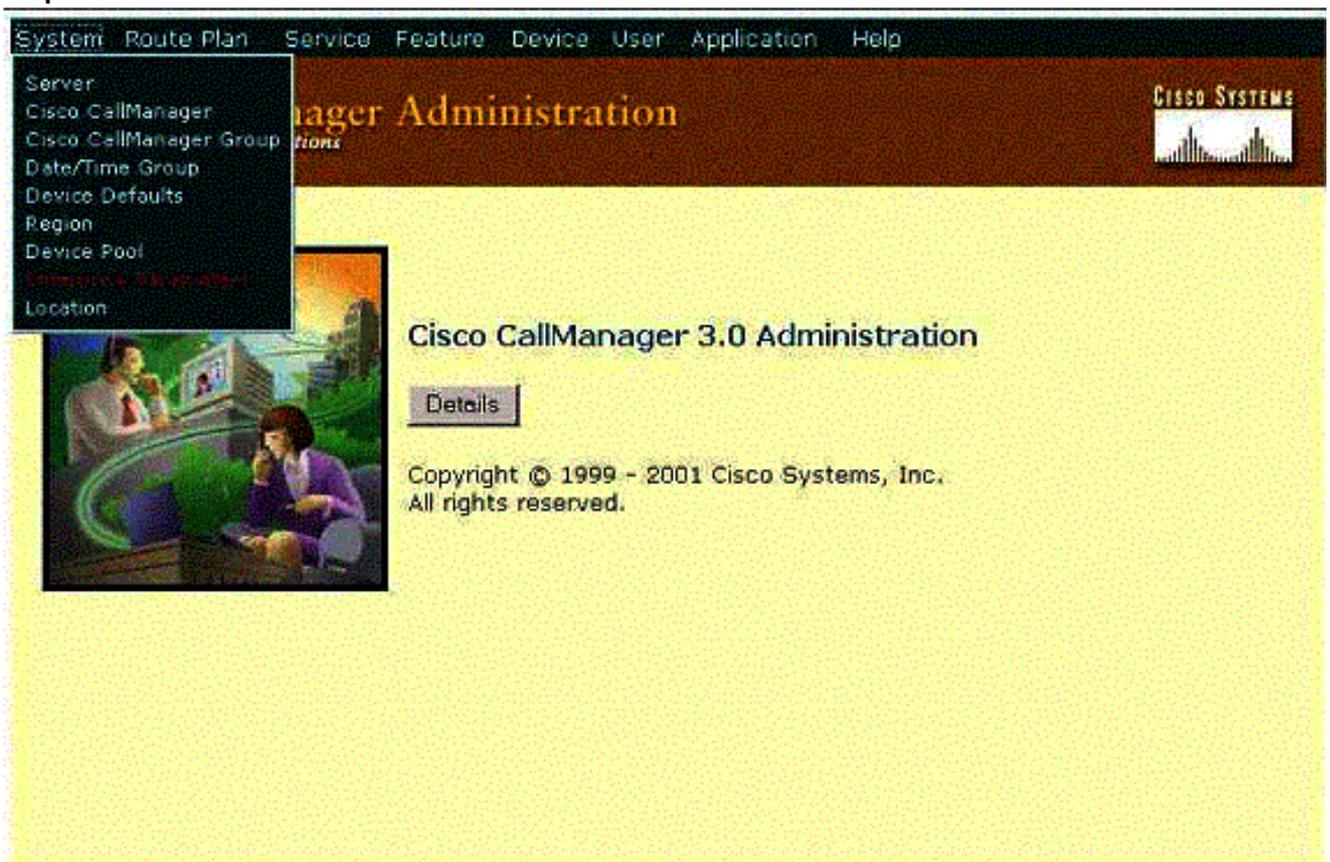
Convenções

Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco](#) para obter mais informações sobre convenções de documentos.

Mude os serviços URL no CallManager da Cisco

Termine estas etapas para mudar seus serviços URL no CallManager da Cisco. Esta URL é a mesma URL que sua necessidade dos Telefones IP de alcançar alguns serviços.

1. Alcance seu **menu de administração do CallManager da Cisco** e selecione o **sistema > parâmetros de empreendimento**.



2. Selecione **serviços URL** e verifique seu campo de valor. Se este campo contém seu nome do CallManager da Cisco, mude-o a seu endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT. Se este campo contém um endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT, certifique-se de que é o mesmo que seu endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT do CallManager da Cisco.

Enterprise Parameters

Status: Ready

Update

Parameters

FirmwareLoad: 12 S
FirmwareLoad: 12 SP
FirmwareLoad: 12 SP+
FirmwareLoad: 30 SP+
FirmwareLoad: 30 VIP
FirmwareLoad: Analog Access
FirmwareLoad: Analog Access WS-X6624
FirmwareLoad: Conference Bridge WS-X6608
FirmwareLoad: Digital Access
FirmwareLoad: Digital Access WS-X6608
FirmwareLoad: Digital Access+
FirmwareLoad: IP Phone 7910
FirmwareLoad: IP Phone 7940
FirmwareLoad: IP Phone 7960
FirmwareLoad: Media Termination Point W
MessageDirectoryNumber
System Version
URL Directories
URL Information
URL Messages
URL Services

Value `http://my_app_server/OCMUser/getservices`

Nota: Mude *somente* o endereço IP do servidor. O caminho deve ser o mesmo.

3. Depois que você faz estas mudanças, clique a **atualização**. O novo valor de URL deve ter o endereço IP do seu Cisco CallManager. Neste exemplo, o nome do CallManager da Cisco *My_app_server* é mudado a seu endereço IP 10.10.10.2.

Enterprise Parameters

Status: Ready

Update

Parameters

FirmwareLoad: 12 S
FirmwareLoad: 12 SP
FirmwareLoad: 12 SP+
FirmwareLoad: 30 SP+
FirmwareLoad: 30 VIP
FirmwareLoad: Analog Access
FirmwareLoad: Analog Access WS-X6624
FirmwareLoad: Conference Bridge WS-X6608
FirmwareLoad: Digital Access
FirmwareLoad: Digital Access WS-X6608
FirmwareLoad: Digital Access+
FirmwareLoad: IP Phone 7910
FirmwareLoad: IP Phone 7940
FirmwareLoad: IP Phone 7960
FirmwareLoad: Media Termination Point W
MessageDirectoryNumber
System Version
URL Directories
URL Information
URL Messages
URL Services

Value `http://10.10.10.2/OCMUser/getservicesmenu`

4. Depois que você muda os serviços valor URL, restaure o [servidor TFTP](#) e [Telefones IP](#). O

pedido dos Telefones IP sua informação de TFTP do servidor TFTP, e a URL nova são entregados ao telefone no tempo da bota através do TFTP. **Nota:** Cada vez que isso você adiciona um serviço novo em seu CallManager da Cisco, certifique-se usar o endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT do server onde os serviços de telefone IP residem. Selecione o **serviço > os serviços de telefone IP** para verificar cada serviço de telefone IP adicionado.

Reinicializar o servidor de TFTP

Termine estas etapas para restaurar seu servidor TFTP no CallManager da Cisco.

1. Selecione o **serviço > o Control Center** em seu menu de administração do CallManager da Cisco.
2. Clique sobre seu nome do CallManager da Cisco ou endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT.



3. Clique a **parada** ao lado de Cisco TFTP. Você deve ver um ícone quadrado.

Control Center

All Servers
171.68.203.224

Server: 171.68.203.224
Status: Ready

Service Name	Service Status	Service Control
Cisco CallManager	▶	Start Stop
Cisco TFTP	■	Start Stop
Cisco Messaging Interface	▶	Start Stop
Cisco IP Voice Media Streaming App	▶	Start Stop
Cisco Telephony Call Dispatcher	▶	Start Stop
Cisco Database Layer Monitor	▶	Start Stop

4. **Começo do** clique ao lado de Cisco TFTP. Você deve ver um ícone de triângulo que indique que o serviço está sendo executado. **Nota:** Se você tem mais de um CallManager da Cisco, siga etapas 1 a 4 para cada CallManager da Cisco.

Control Center

All Servers
171.68.203.224

Server: 171.68.203.224
Status: Ready

Service Name	Service Status	Service Control
Cisco CallManager	▶	Start Stop
Cisco TFTP	▶	Start Stop
Cisco Messaging Interface	▶	Start Stop
Cisco IP Voice Media Streaming App	▶	Start Stop
Cisco Telephony Call Dispatcher	▶	Start Stop
Cisco Database Layer Monitor	▶	Start Stop

[Reinicialize os seus telefones IP](#)

Depois de reiniciar o servidor TFTP em todos os servidores Cisco CallManager, você precisa reiniciar seus telefones IP. Você pode reiniciar seus telefones IP um de cada vez ou através de sua administração Cisco CallManager.



Cuidado: Se você restaura todos seus Telefones IP com seu CallManager da Cisco, todas suas chamadas telefônica ao vivo estão deixadas cair. Certifique-se executar esta atividade quando o sistema não estiver na produção.

1. Selecione o **sistema** > o **CallManager da Cisco** e escolha seu nome do CallManager da Cisco ou endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT.

Cisco CallManager Configuration

171.68.203.224

Cisco CallManager: New
Status: Ready

Server Information

Cisco CallManager Server*

Cisco CallManager Name*

Description

Auto-registration Information

Starting Directory Number*

Ending Directory Number*

Partition

External Phone Number Mask

Auto-registration Disabled on this Cisco CallManager

Cisco CallManager TCP Port Settings for this Server

Ethernet Phone Port*

Digital Port*

2. Clique **dispositivos do reinício**. Nota: Se você tem mais de um CallManager da Cisco, siga etapas 1 a 2 em cada CallManager da Cisco.

Cisco CallManager Configuration

Configure server (171.68.203.224)

171.68.203.224

Cisco CallManager: 171.68.203.224 (171.68.203.224) on 171.68.203.224
CTI ID: 5
Status: Ready

Server Information

Cisco CallManager Name*

Description

Auto-registration Information

Starting Directory Number*

Ending Directory Number*

Partition

External Phone Number Mask

Auto-registration Disabled on this Cisco CallManager

Cisco CallManager TCP Port Settings for this Server

Ethernet Phone Port*

Digital Port*

Uma vez que isto é feito em todos os servidores do CallManager da Cisco, você deve poder alcançar todos os serviços de qualquer telefone IP. **Nota:** Você pôde igualmente precisar de certificar-se de que a porta **80** é alcançável da sub-rede do telefone. Os Firewall PIX foram sabidos para criar o Mensagem de Erro `não encontrado do host`. Também, certifique-se de que o usuário tem uma extensão primária selecionada no indicador da **configuração do usuário > da associação de dispositivos**.

[Erro de HTTP \[11\] ao pressionar os serviços ou o botão Directory Button no telefone IP](#)

[Problema](#)

Quando o usuário pressiona os serviços botão ou botão Directory Button, a mensagem do `erro de HTTP [11]` está indicada no Cisco IP Phone.

[Solução](#)

A fim resolver esta edição, você pôde precisar de restaurar o telefone IP aos padrões de fábrica como descrito em [restaurar Telefones IP do 7900 Series aos padrões de fábrica](#).

[HTTP 500 - O erro de servidor interno ao pressionar os serviços abotoa-se no Cisco IP Phone](#)

[Problema](#)

Se você recebe o erro `HTTP 500`, significa seu servidor de Web encontrou uma circunstância inesperada que impeça que cumpra o pedido pelo cliente. Na encenação onde você recebe o erro ao pressionar os serviços se abotoa no Cisco IP Phone, o servidor de Web que é usado para serviços está sendo executado no editor do CallManager da Cisco (à revelia).

[Solução](#)

Termine estas etapas no servidor do CallManager da Cisco a fim resolver a edição:

1. Execute o **comando iisreset** do comando prompt a fim reiniciar o serviço `IIS`.
2. Reinicie o `serviço Cisco Tomcat` do **iniciar > programas > ferramentas administrativas > serviços**.

[Os serviços de telefone IP recebem o erro de HTTP \[404\]!](#)

[Problema](#)

Depois que o CallManager da Cisco é promovido de 4.x a 5.x, o seletor rápido e os serviços pessoais do catálogo de endereços não trabalham, e o `erro de HTTP [404]!` o erro aparece.

Isto é devido a uma alteração de projeto no gerente 5.x das comunicações unificadas de Cisco.

Até o CallManager da Cisco 4.2, o catálogo de endereços pessoal (PAB) e disca rapidamente é composto destes:

- um grupo de página da web
- um serviço de Web do telefone IP
- um objeto de ActiveX
- uma biblioteca

No CallManager da Cisco 5.0, o serviço de Web do telefone IP é convertido do Active Server Pages às páginas de JavaServer.

Até o CallManager da Cisco 4.2, o diretório pessoal é um serviço de telefone IP subscrito. Isto é, um administrador deve provisionar o serviço de telefone IP antes de um usuário que subscreve a ele. Depois que o serviço de telefone IP é fornecido corretamente, um usuário deve subscrever ao serviço. Para o gerente 5.x das comunicações unificadas de Cisco, o diretório pessoal não é um serviço de assinatura. Isto elimina o administrador de ter que provisionar o serviço. O diretório pessoal é um diretório que aparece quando o ícone de Diretórios é pressionado. Isto é documentado igualmente pela identificação de bug Cisco [CSCso28287](#) ([clientes registrados somente](#)).

Solução

O seletor e os PAB rápidos estão agora sob a seção do diretório pessoal. Consequentemente, a fim de resolver esta edição, escolha **diretórios > diretório pessoal > início de uma sessão no telefone**, e use o usuário - identificação e PIN. O seletor e os PAB rápidos aparecem. Certifique-se de que você usa o caso correto para o usuário - identificação e PIN desde que são diferenciando maiúsculas e minúsculas.

O serviço URL do botão Phone Button (SURL) não trabalha com certeza URL

Problema

Quando você tenta usar uma URL interna enquanto um SURL em um telefone 79xx SCCP que execute o firmware 9-0-3S ou 9-1-1SR1, não trabalha. As URLs internas incluem atendimentos faltados, intercomunicador, e correio de voz, terão uma URL configurada como o "aplicativo: Cisco". O padrão URL tais como `http://x.x.x.x:8080/emapp/EMAppServlet?device=#DEVICENAME#` ainda funcionará corretamente como botões SURL em todas as versões de firmware.

Esta edição é documentada na identificação de bug Cisco [CSCtq18230](#) ([clientes registrados somente](#)).

Solução

Como uma ação alternativa, alcance o serviço dos serviços abotoam-se no telefone ou degradam-se o firmware do telefone a 9-0-2SR2 ou mais cedo.

Informações Relacionadas

- [Suporte à Tecnologia de Voz](#)
- [Suporte ao Produto de Voz e Comunicações Unificadas](#)
- [Troubleshooting da Telefonia IP Cisco](#) 
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)