

# Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Problema](#)

[Soluções](#)

[Telefones IP: 7960, 7940, 7910, 7905](#)

[Telefones analógicos](#)

[Legados de telefone](#)

[Cisco IP SoftPhone](#)

[Validação do arquivo de licença falhada](#)

[Solução](#)

[Problemas conhecidos](#)

[Informações Relacionadas](#)

## [Introdução](#)

Este documento discute alguns dos problemas associados com o Cisco Emergency Responder (Cisco ER) e as soluções para fixar este problema.

## [Pré-requisitos](#)

### [Requisitos](#)

Antes que você comece este documento você deve ter Cisco ER instalado e conhecer o tipo de telefone que não aparece em Cisco ER.

### [Componentes Utilizados](#)

A informação neste documento é baseada em todas as versões de Cisco ER.

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.

## [Problema](#)

Quando você usa Cisco ER, pôde haver umas ocasiões quando seu telefone não aparece no base de dados de Cisco ER. A raiz deste problema depende primeiramente do tipo de telefone que você está procurando. Isto pode ser endereçado para cada tipo diferente de telefone. Este documento anda você com da pesquisa de defeitos desta edição para [Telefones IP](#), [Telefones IP do legado](#), [telefones analógicos](#), e [Cisco IP SoftPhone](#).

## Soluções

As soluções a este problema são explicadas em detalhe nestas seções.

### Telefones IP: 7960, 7940, 7910, 7905

Termine estas etapas. Estes telefones são seguidos por Cisco ER usando o Cisco Discovery Protocol (CDP).

**Nota:** O Cisco IP Phone 7905 é apoiado com CallManager da Cisco 3.3 e Cisco ER. Cisco ER 1.1(4) indica o tipo de telefone para o Cisco IP Phone 7905G como "OUTRO".

1. Verifique que o telefone se registra com CallManager da Cisco. Se não é, siga [problemas de registro do Cisco IP Phone do Troubleshooting \(7910, 7940, 7960, o 12SP e o VIP30\) com o CallManager da Cisco 3.x](#) para pesquisar defeitos problemas de registro. Verifique o MAC address, tipo de telefone, e assim por diante.
2. Assegure-se de que o CDP esteja permitido no Switches. Catalizador 4000? [referência de comandos](#) `set cdp {enable | disable} [mod/ports...]` Catalizador 5000? [referência de comandos](#) `set cdp {enable | disable} [mod/ports...]` Catalizador 6000? [referência de comandos](#) `set cdp {enable | disable} {mod/ports...}` No Catalyst 3550, o CDP é permitido à revelia em todas as interfaces suportadas de enviar e receber a informação de CDP. Se o CDP foi desabilitado, use o seguinte procedimento para permitir o CDP. Para mais informações, refira [configurar o CDP nos 3550](#). **Nota:** O CDP é permitido à revelia. Começando no modo de exec privilegiado, siga estas etapas para permitir o CDP quando foi desabilitado: Use o **comando configure terminal** incorporar o modo de configuração global. Use o **comando cdp run** permitir o CDP após ter desabilitado o. Use o **comando end** retornar ao modo de exec privilegiado. O CDP é permitido à revelia em todas as interfaces suportadas de enviar e receber a informação de CDP. Começando no modo de exec privilegiado, siga estas etapas para permitir o CDP em uma relação quando foi desabilitado: Use o **comando configure terminal** incorporar o modo de configuração global. Use o **comando interface interface-id** incorporar o modo de configuração da interface, e incorpore a relação em que você está permitindo o CDP. Use o **comando cdp enable** permitir o CDP em uma relação após ter desabilitado a. Use o **comando end** retornar ao modo de exec privilegiado. Opcionalmente, você pode usar o **comando copy running-config startup-config** salvar suas entradas no arquivo de configuração.
3. Verifique para certificar-se de que o interruptor que seu telefone é anexado a é um [interruptor apoiado Cisco](#). Os 4500 Series Switch são apoiados da versão 1.1.4 e mais recente de Cisco ER. Para os telefones anexados a Switches unsupported, você pode manualmente atribuir os telefones aos lugar da resposta de emergência (ERL). Assim, estes telefones são apoiados inteiramente para chamadas de emergência. A única coisa que você perde é a capacidade do controle automático. Veja [manualmente a definição de uma](#) seção do [telefone de configurar o Cisco Emergency Responder](#).

4. Verifique o Simple Network Management Protocol (SNMP) que ajusta-se em Cisco ER e no Switches. Cisco ER usa o SNMP para obter a informação sobre as portas em um interruptor. Cisco ER deve obter esta informação de porta de modo que você possa atribuir as portas aos ERL, e de modo que Cisco ER possa identificar os telefones que são anexados às portas e para atualizar suas atribuições de ERL. **Nota:** Se Cisco ER não descobre os telefones que estão atribuídos como em casa ao CallManager da Cisco, certifique-se de todos os CallManagers de Cisco estejam SNMP-alcançáveis e que os ajustes SNMP estão corretos. Cisco ER registra um evento se o CallManager da Cisco é SNMP-inacessível.
5. Escolha o **telefone que segue > ajustes SNMP** a fim ir à página de administração de Cisco ER.

CER Groups ERL Phone Tracking Port/Phone Reports Help Logout

**Cisco Emergency Responder Administration**  
For Cisco IP Telephony Solutions

Configure ERLs Schedule

## SNMP Settings

- Entries can be added in any order
- IP Address can consist of a wild card '\*' or range of values like 20-30 or an exact number.
- Entry that is the closest match will be used for a given switch or Cisco CallManager.
- If no match is found, **public** will be used as the default Read Community string.
- Some valid IP examples: 64.20.4.9 64.20-30.30-60.\* \*.\*.\*.\*

**Status: Please enter information for the new SNMP Setting**

**Add SNMP Setting**

IP Address/Host Name \*    Timeout(in sec) \*    Retries \*    Read Community \*

\* indicates required item

[Click on a record to view or modify](#)

IP Address/Host Name	Timeout(in sec)	Retries	Read Community	Delete
No SNMP settings configured				

6. Reinicie os serviços CER.
7. Termine o procedimento para [configurar a conexão SNMP](#) a fim setup Cisco ER e as cordas do interruptor SNMP.

## [Telefones analógicos](#)

Os telefones analógicos conectaram aos gateways VG248 e ATA não são seguidos automaticamente por Cisco ER. Você tem que [manualmente configurar](#) este telefone em Cisco ER a um ERL particular.

1. Verifique que você pode colocar um atendimento a um telefone IP no CallManager da Cisco.
2. Certifique-se que o telefone esteve configurado em Cisco ER manualmente. Vá à página de administração de Cisco ER selecionando a **porta/telefone > adicionam alteram telefones**. Os telefones previamente adicionados aparecem ao a metade inferior da tela.

CER Groups   ERL   Phone Tracking   Part/Phone   Reports   Help   Logout

**Cisco Emergency Responder Administration**  
For Cisco IP Telephony Solutions

CISCO SYSTEMS

## Add/Modify Phones

**Status: Please enter information for the new Manual Phone**

**Add Phones**

Line Number \*   Phone Type   Version   IP Address   MAC Address   ERL \*

\* indicates required item

Click on a record to view or modify

Line Number	Phone Type	Version	IP Address	MAC Address	ERL	Delete
No Phones Configured Manually.						

3. Certifique-se de que o tipo de telefone, o endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT, e o MAC address estão corretos.

### Legados de telefone

Termine estas etapas para legados de telefone:

1. Verifique que o seguimento CAM está permitido na configuração de switch em Cisco ER. Clique sobre o interruptor definido à esquerda (endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT).
2. Vão à página de administração CER selecionando o **telefone que segue > os detalhes do switch LAN**.
3. A verificação **permite o seguimento baseado CAM do telefone**.

CER Groups ERL Phone Tracking Port/Phone Reports Help Logout

Cisco Emergency Responder Administration  
For Cisco IP Telephony Solutions

CISCO SYSTEMS

Cisco CallManager Details

## LAN Switch Details

LAN Switches

- Export
- Import
- 172.16.14.17

Status: Please enter any change for the current LAN Switch

Modify LAN Switch

New Update Delete Cancel Changes Locate Switch-Ports

Switch Host Name / IP Address \* 172.16.14.17

Notes Switch 3924

Enable CAM based Phone Tracking

\* indicates required item

Os telefones que não usam o CDP são seguidos usando a tabela CAM em todas as plataformas do switch apoiadas para o nativo e o AUX VLAN.

A identificação de bug Cisco [CSCin17085 \(clientes registrados somente\)](#) que envolve um 30VIP conectado ao Catalyst 3550 com o software de Cisco IOS® Release 12.16(EA1) é associada com este procedimento.

- **Descrição:** O CER segue os telefones NON-CDP correlacionando entradas da tabela FDB do BRIDGE\_MIB. Esta tabela é posicionada no string de comunidade. Porque este Cisco IOS Release não apoia o índice comunidade-baseado, o CER não pode seguir os telefones NON-CDP.
- **Solução:** Para evitar este problema, promova o Catalyst 3550 ao Cisco IOS Software Release 12.1(6)EA1a ou Mais Recente.

## [Cisco IP SoftPhone](#)

Use o seguinte procedimento para o SoftPhone.

1. Verifique que seu SoftPhone é funcional com CallManager da Cisco.
2. Verifique que você tem a versão de SoftPhone 1.2 e mais atrasado. Se você não faz, SoftPhone da transferência do [centro de software \(clientes registrados somente\)](#).
3. Verifique para ver que tipo de SoftPhone do interruptor é conectado. Certifique-se que este é um switch Cisco apoiado.
4. Se o SoftPhone é conectado a um switch Cisco apoiado, verifique que o seguimento CAM está permitido na configuração de switch no CER. Vão à página de administração CER e selecionam o **telefone que segue > os detalhes do switch LAN**.
5. Clique sobre o interruptor definido à esquerda (endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT).
6. A verificação **permite o seguimento baseado CAM do telefone**.

CER Groups ERL Phone Tracking Port/Phone Reports Help Logout

**Cisco Emergency Responder Administration**  
For Cisco IP Telephony Solutions

CISCO SYSTEMS

Cisco CallManager Details

## LAN Switch Details

LAN Switches

- Export
- Import
- 172.16.14.17

Status: Please enter any change for the current LAN Switch

Modify LAN Switch

New Update Delete Cancel Changes Locate Switch-Ports

Switch Host Name / IP Address \* 172.16.14.17

Notes Switch 3924

Enable CAM based Phone Tracking

\* indicates required item

Os telefones que não usam o CDP são seguidos usando a tabela CAM em todas as plataformas do switch apoiadas para o nativo e o AUX VLAN. Se o SoftPhone não é conectado diretamente a um switch Cisco, o CER não será localizar capaz/trilha seus movimentos automaticamente. O SoftPhone, é indicado neste caso na lista de telefones unallocated. Vão à página de administração CER e à **porta/telefone** seletos > os **telefones Unallocated**.

CER Groups ERL Phone Tracking Port/Phone Reports Help Logout

**Cisco Emergency Responder Administration**  
For Cisco IP Telephony Solutions

CISCO SYSTEMS

## Unlocated Phones

Status: Ready

Assign ERL to Unlocated Phones

Select the phones by clicking the check box

Select an ERL  <Select item or enter ERL Name>

Assign to ERL

The displayed details were last updated at 2003/01/08 11:40:57

No unlocated phones

Os telefones Unallocated são indicados ao a metade inferior da tela. Se uma chamada de emergência é recebida de um SoftPhone unallocated, a chamada de emergência está distribuída com base no ERL configurado nesta tela. Se nenhuma configuração está feita (que não é nenhum ERL está configurada pelo administrador) então os 911 que o atendimento está distribuído ao padrão ERL.

Estes dois o Bug da Cisco ID é associado com este procedimento:

- [CSCdw04143 \(clientes registrados somente\)](#) - O IIS (inetinfo) pode causar um crash se há mais de 500 SoftPhones IP de Cisco.**Descrição:** Os SoftPhones IP de Cisco anunciam-se ao CER em uma base periódica. Se mais de 500 SoftPhones acontecem se anunciar ao mesmo tempo, o inetinfo (IIS) não segura este muitos pedidos graciosamente e mostra o comportamento anormal.**Solução:** Cisco recomenda-o não tem mais de 500 SoftPhones pelo grupo CER. Se você é executado neste problema, reinicie o IIS e o serviço de admin CER.
- [CSCdw04518 \(clientes registrados somente\)](#) - A mudança de famílias do interruptor não descobre portas.**Descrição:** Se você adiciona um interruptor à configuração CER, a seguir reutilize o endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT desse interruptor para um interruptor de um modelo diferente, CER não pode descobrir as portas no interruptor novo. Por exemplo, se você adiciona 10.10.10.12 ao CER para um Catalyst 3500, a seguir atribua novamente 10.10.10.12 a um catalizador 6000, CER não pode descobrir as portas no catalizador 6000.**Solução:** Se você atribui novamente um endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT a um modelo de switch diferente, remova o interruptor da configuração CER, a seguir adicionar-lo de volta à configuração CER. Isto permite que o CER identifique o modelo de switch mudado.

## Validação do arquivo de licença falhada

Quando você tenta transferir arquivos pela rede o arquivo de licença, este Mensagem de Erro aparece:

```
License file validation failed. Reason - License nodelocked to a different host
```

### Solução


A razão para esta é o uso de uma versão não suportada do Cisco Emergency Responder com VMware.

**Nota:** O CER 7.1.1 não é apoiado em VMware.

## Problemas conhecidos

- Identificação de bug Cisco [CSCth68063 \(clientes registrados somente\)](#)? Escape de memória lento devido ao dirsntp
- Identificação de bug Cisco [CSCtr13932 \(clientes registrados somente\)](#)? O sub CER não instala CER 8.5(1), 8.6(1) erro interno unrecoverable.

## 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](#)