

Falha de chamada do Cisco IP Phone com o perfil de dispositivo de usuário da mobilidade de extensão (EM) entrado, ao Cisco IP Phone no modo da saída EM

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Background](#)

[Topologia](#)

[Problema](#)

[Causa](#)

[Solução](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introdução](#)

Este documento descreve uma razão pela qual um Cisco IP Phone no modo de login não chama um outro Cisco IP Phone no modo da saída em um ambiente do CallManager da Cisco com mobilidade de extensão (EM) configurado. Este documento igualmente identifica a causa e fornece uma solução. Estes fatores contribuem à falha:

- Os números de diretório no perfil de dispositivo do padrão e no perfil de dispositivo de usuário são configurados o mesmos. Contudo, esta configuração é apoiada.
- O Call Forward No Answer (CFNA) não é configurado no perfil de dispositivo de usuário. Deve ser ajustado ao número de diretório do perfil de dispositivo do padrão.

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

Cisco recomenda que você tem o conhecimento do CallManager da Cisco.

[Componentes Utilizados](#)

A informação neste documento é baseada na versão do CallManager da Cisco 4.x e mais tarde.

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.

Background

Um perfil de dispositivo compreende o grupo dos atributos (serviços e/ou características) associados com um dispositivo particular. Os perfis de dispositivo incluem o nome, a descrição, o template de telefone, os módulos de adição, os números de diretório, serviços subscritos, e informação do velocidade-seletor.

Dois tipos de perfis de dispositivo existem:

- gerado automaticamente
- usuário

Você pode atribuir o perfil de dispositivo de usuário a um usuário, de modo que, quando os log de usuário em um dispositivo, o perfil de dispositivo de usuário que você atribuiu às cargas desse usuário nesse dispositivo como um perfil de dispositivo do início de uma sessão do padrão. Uma vez que um perfil de dispositivo de usuário é carregado no telefone, o telefone pegara os atributos desse perfil de dispositivo.

O perfil de dispositivo gerado automaticamente gerencie automaticamente quando você atualiza os ajustes do telefone e escolhe uma configuração atual gerar um perfil de dispositivo gerado automaticamente. O perfil de dispositivo gerado automaticamente associa com um telefone específico a fim ser o perfil de dispositivo da saída. Você pode alterar o perfil de dispositivo gerado automaticamente, mas não suprimir d ou mudar o nome de perfil.

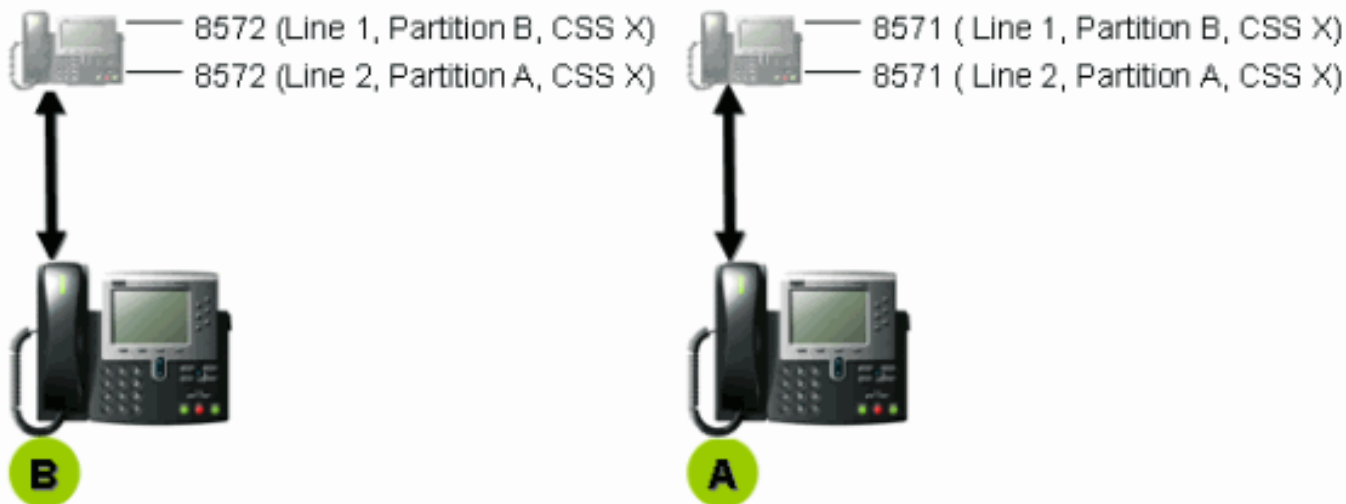
Topologia

Estes são os tipos de dispositivos envolvidos:

- Cisco CallManager
- Dois Telefones IP

A instalação do telefone é mostrada na [figura 1](#). Calling Search Space (CSS) X contém a separação A e a separação B.

Figura 1 — Instalação do telefone



Problema

Na encenação uma, as linhas no telefone A e no telefone B podem chamar-se. Na encenação dois, as linhas no telefone A não podem chamar linhas no telefone B. Linha 1 e 2 no telefone A e no B pertencem às separações diferentes, mas pertencem ao mesmo CSS.

Na encenação uma, alinhem 1 no telefone A pode chamar a linha 1 no telefone B, e alinhem 2 no telefone A pode chamar a linha 2 no telefone B. Esta é a circunstância:

- Log de usuário EM no telefone A. O perfil de dispositivo de usuário contém estes número de diretório, separação e CSS: Linha 1 — Número de diretório 8571 (separação B, CSS X) Linha 2 — Número de diretório 8571 (divida A, CSS X)
- Log de usuário EM no telefone B. O perfil de dispositivo de usuário contém estes número de diretório, separação e CSS: Linha 1 — Número de diretório 8572 (separação B, CSS X) Linha 2 — Número de diretório 8572 (divida A, CSS X)

Contudo, na encenação dois, quando ou a linha 1 no telefone A chama a linha 1 no telefone B, ou alinhem 2 na linha 2 dos atendimentos do telefone A no telefone B, ambos falham com um ocupado rápido. Esta é a circunstância:

- Log de usuário EM no telefone A. O perfil de dispositivo de usuário contém estes número de diretório, separação e CSS: Linha 1 — Número de diretório 8571 (separação B, CSS X) Linha 2 — Número de diretório 8571 (divida A, CSS X)
- Nenhum log de usuário EM no telefone B. Telefone B reage do modo da saída. O perfil de dispositivo do padrão contém estes número de diretório, separação e CSS: Linha 1 — Número de diretório 8572 (divida A, CSS X)

Em conclusão, as linhas no telefone A e no telefone B podem chamar-se com sucesso se log de usuário EM em ambos os telefones. Contudo, as linhas no telefone A não chamam linhas no telefone B se log de usuário EM no telefone A quando o telefone B reagir do modo da saída.

Causa

Quando um telefone reage do modo de login, usa um perfil de dispositivo do usuário particular. Quando um telefone reage do modo da saída, usa o perfil de dispositivo do padrão. Se ambos os perfis são configurados com o mesmo número de diretório, o perfil de dispositivo de usuário toma

a precedência sobre o perfil de dispositivo de padrão quando o número de diretório é discado.

Na encenação dois, quando a linha 1 no telefone A tem um usuário EM entrado e chama a linha 1 no telefone B no modo da saída, falha com um tom de ocupado rápido. A razão é o perfil de dispositivo do padrão tem os mesmos números de diretório que o perfil de dispositivo de usuário. O CallManager está enviando o atendimento ao perfil de dispositivo de usuário. O perfil de dispositivo de usuário não é registrado porque nenhum usuário está registrando no telefone. Conseqüentemente, o atendimento falha com um tom de ocupado rápido.

Nota: O roteamento de chamada do CallManager é baseado ainda na ordem de separações no CSS atribuído à chamada originada.

Solução

Ajuste o CFNA ao número de diretório do perfil de dispositivo do padrão para resolver este problema. Para a linha 1 no telefone B, o número de diretório e o CSS do perfil de dispositivo de usuário devem ser ajustados a **8572** e a **X**, respectivamente. Conclua estes passos:

1. Log na administração do CallManager da Cisco.
2. Selecione o **dispositivo > os ajustes > o perfil de dispositivo do dispositivo** da barra de menus.
3. Selecione o perfil de dispositivo do usuário particular. A janela de configuração do perfil de dispositivo de usuário é indicada.
4. Selecione o número de linha na placa dos números de diretório. O indicador da configuração de número de diretório é indicado.
5. Rolo à seção do **encaminhamento de chamada e configuração de coletor** (veja a seta A em [figura 2](#)).
6. Incorpore **8572** ao campo de destino.
7. Escolha o Calling Search Space correto da lista de drop-down para o Forward No Answer interno e o Forward No Answer externo (veja a seta B em [figura 2](#)).

Call Forward and Pickup Settings

	Voice Mail	Coverage/ Destination	Calling Search Space
Forward All	<input type="checkbox"/>		< None >
Forward Busy Internal	<input type="checkbox"/>		< None >
Forward Busy External	<input type="checkbox"/>		< None >
Forward No Answer Internal	<input type="checkbox"/>	8572	X
Forward No Answer External	<input type="checkbox"/>	8572	X
Forward No Coverage Internal	<input type="checkbox"/>		< None >
Forward No Coverage External	<input type="checkbox"/>		< None >

Informações Relacionadas

- [Suporte à Tecnologia de Voz](#)
- [Suporte de Produtos de Comunicação de Voz e de IP](#)
- [Troubleshooting da Telefonia IP Cisco](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)