

Вопросы и ответы по IP-телефонии с технической поддержкой Cisco

Содержание

[Введение](#)

[Регистрация IP-телефона](#)

[Параметры настройки IP-телефона и сервисы](#)

[Установите/Обновите IP-телефон](#)

[Устранение проблем IP-телефона](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

Этот документ отвечает на некоторые из множества часто задаваемых вопросов (FAQ) о Cisco IP Phone.

Регистрация IP-телефона

Вопрос. . Что необходимо для регистрации IP-телефона 7960, 7940 или 7910 в Cisco CallManager?

О. Процесс регистрации IP-телефона Cisco с помощью Cisco CallManager состоит из четырех шагов.

1. Телефон запрашивает IP-адрес у службы DHCP.
2. Служба DHCP возвращает адрес сервера TFTP в одной из следующих форм:
Статический IP-адрес
Параметр 150 (один IP-адрес)
Опция 66 (первое название IP-адреса или Системы доменных имен [DNS])
Поиск CiscoCM1.your.domain
3. Получив адрес TFTP, телефон запрашивает данные конфигурации от сервера TFTP. В Cisco CallManager 3.0 эта информация о конфигурации представлена в форме файла .cnf. В выпуске 3.1 файл конфигурации - это файл .xml. Информация о конфигурации содержит список приоритетов для серверов Cisco CallManager, количество которых не превышает трех, пул устройств, с которыми связан телефон, и информацию о версии ПО на телефоне для выпуска 3.1.
4. Телефон устанавливает соединение с Cisco CallManager, которое имеет наивысший приоритет в списке приоритетов, и отправляет запрос на регистрацию. Если телефон запрашивает файл .cnf, а не файл .xml, то телефон также отправляет запрос версии и проверяет текущую версию ПО на телефоне. Если телефону требуется новая версия ПО на телефоне, то он прерывает процесс регистрации и загружает актуальную версию ПО с сервера TFTP. Как только телефон загрузит новое микропрограммное обеспечение, он продолжит свою регистрацию с помощью Cisco CallManager. [Для](#)

[устранения проблем регистрации IP-телефонов см. Устранение проблем регистрации IP-телефонов \(7910, 7940, 7960, 12 SP и 30 VIP\) с помощью Cisco CallManager 3.x и 4.0.](#)

Вопрос. . Какая версия Cisco Unified CallManager требуется для регистрации IP-телефона Cisco 7985G?

О. Для использования 7985G IP-телефон, вам нужна **Версия 4.1 (3) sr2** Cisco Unified CallManager или позже.

Вопрос. . Почему IP-телефон не может автоматически зарегистрироваться в Cisco CallManager?

О. Cisco CallManager отключает авторегистрацию по умолчанию для предотвращения несанкционированных подключений к сети. [Если необходимо включить автоматическую регистрацию, то выполните действия, описанные в руководстве по автоматической регистрации.](#)

[Если после этого IP-телефоны по-прежнему не могут осуществлять автоматическую регистрацию, то действуйте согласно инструкциям в руководстве по автоматической регистрации, сбросьте настройки IP-телефона обратно на заводскую конфигурацию:](#)

1. Нажмите ****#** для разблокирования конфигурации сети на телефоне.
2. Нажмите кнопку **Settings** (Настройки).
3. Нажмите на клавиатуре **3** (или прокрутите) для перехода к пункту **Network Configuration**.
4. Нажмите на клавиатуре **33** (или прокрутите) для перехода к пункту **Erase Configuration**.
5. Нажмите функциональную клавишу **Yes**.
6. Нажмите функциональную клавишу **Save**.

Параметры настройки IP-телефона и сервисы

Вопрос. . Как запретить использование более одного исходящего звонка одновременно на общей линии?

О. В ситуациях, где вы имеете появления общей линии и хотите позволить только один исходящий вызов от Номера каталога (DN), можно изменить параметр сервиса в Cisco CallManager 3.12с. Этот служебный параметр - **SharedLineNewCallSoftkeyDisable**. **Установка значения True для этого параметра предотвратит размещение нового вызова в DN, если он уже используется.** Это становится важно, если третий пользователь удерживает вызов. Если второму пользователю необходимо отправить новый вызов, то первый пользователь не может продолжить или передать вызов.

Вопрос. . Как я могу сделать Подключение Конференции (сBarge) больше чем для двух телефонов для расширения IP-телефона?

О. Увеличьте максимальное число запросов к телефонной линии с два до 10 для подключенного телефона, на основе количества вызовов, которые будут подключены. Если все линии используются, появляется, что означает, что должно быть увеличено число линий.

Вопрос. . Даже если мне настроили общие линии в моем IP-телефоне, как я могу ответить только на первичную линию?

О. Измените Всегда использование Главного параметра Линии к Истинному на Глобальном уровне. Это позволяет только Первичную линию для того расширения.

Вопрос. . Как изменить количество возможных вызовов до перехода телефона в режим голосовой почты?

О. Можно легко изменить число раз, на которое IP-телефон звонит перед ним вперед к голосовой почте или другой станции. Требуется изменить служебный параметр. Выполните следующие действия:

1. От веб-страниц Управления Cisco CallManager выберите **Service> Service Parameters**.
2. **Выберите из списка Cisco CallManager, после этого выберите службу Cisco CallManager service из списка слева.**
3. Измените параметр, который называется Forward No Answer Timeout. По умолчанию этот параметр имеет значение 12 секунд. Стандартный цикл звонка составляет примерно 4 секунды. Это общий параметр, поэтому изменение этого значения влияет на поведение всех телефонов. Убедитесь, что эта настройка установлена для всех Cisco CallManager в кластере.

Вопрос. . Как включить кнопку служб?

О. Cisco 7960 и 7940 IP-телефонов позволяют их пользователям подписываться на сервисы, такие как котировки акций, календари, калькуляторы и другие. [Для получения дополнительной информации об устранении неполадок с услугами см. Устранение неполадок с услугами на IP-телефонах.](#)

После настройки услуг URL необходимо настроить новую услугу и подписать пользователей на нее. В комплект Cisco CallManager входит пример услуги, на которую можно ориентироваться для обеспечения правильной работы услуг. Для использования примера услуги выполните следующие действия:

1. Откройте веб-страницы Cisco CallManager Administration.
2. Нажмите **Feature> Cisco IP Phone Services**.
3. В поле **Service Name** введите **Sample**.
4. В поле **Service Description** введите **Sample IP Phone service**.
5. В Сервисной коробке URL введите **http://<machineIPaddress>/CCMUser/sample/sample.asp**. **Примечание:** Замена <machineIPaddress> с IP-адресом сервера, где были установлены веб-страницы.
6. **Щелкните Insert (Вставить)**. Теперь в столбце слева отображается написанный жирным шрифтом текст **Sample**.

Выполните эти шаги, чтобы к IP-телефонам подписываются на типовой сервис:

1. Нажмите **User> Global Directory**.
2. Нажмите **Add New user**.
3. Введите соответствующую информацию в соответствующие поля.
4. Нажмите **Associate Devices (Привязать устройства)**.

5. Установите флажок для соответствующего номера телефона и нажмите на переключатель в той же строке. Это действие устанавливает телефон в качестве основной линии.
6. **Щелкните Insert (Вставить).**
7. Откройте web-браузер и введите **http://CCMUser <machineIPaddress>/**.
Примечание: Замена <machineIPaddress> с IP-адресом сервера, где были установлены веб-страницы. Как правило, это основной сервер баз данных.
8. Нажмите **<ENTER>**.
9. В поле User Identification введите идентификатор пользователя, аналогичный введенному ранее.
10. В поле Password введите пароль пользователя, аналогичный введенному ранее.
11. Выберите телефон из раскрывающегося списка Select a Device to Configure.
12. **Нажмите Configure your Cisco IP Phone Services.**
13. **Выберите Sample из раскрывающегося меню Select a Service.**
14. **Нажмите кнопку Continue.**
15. **Нажмите кнопку "Подписать".**
16. **Нажмите Log off.** Теперь на пользовательском телефоне включены услуги.

Вопрос. . Как включить кнопку Messages?

О. Кнопка сообщений на Cisco IP Phone является просто кнопкой speed-dial, которую можно запрограммировать с номером каталога шаблона маршрута или Порта голосовой почты Cisco, который указывает к системе речевой почты компании. Для настройки этой кнопки на телефонах выполните следующие действия:

1. От веб-страницы Управления Cisco CallManager выберите **Service> Service Parameters**.
2. Выберите Cisco CallManager из списка, и затем выберите Сервис CallManager из списка слева.
3. Измените параметр, который называется VoiceMail. Введите абонентский номер, который был настроен в качестве схемы маршрутизации, или порт голосовой почты Cisco для системы голосовой почты. Это глобальный параметр, который влияет на все телефоны. Убедитесь, что этот параметр настроен для всех Cisco CallManager в кластере.

Вопрос. . Как включить кнопку Directories?

О. Кнопка Directories на Cisco 7960 и 7940 IP-телефонах предоставляет доступ к этим четырем каталогам:

- Missed Calls
- Полученные вызовы
- Размещенные вызовы
- Corporate Directory

Если опция Corporate Directory не представлена, телефон не может найти необходимую информацию. Для представления Корпоративного каталога выполните эти шаги:

1. От веб-страницы Управления Cisco CallManager выберите **System> Enterprise Parameters**.

2. В поле URL Directories измените запись от <http://<hostname>/CCMcip/xmldirectory.asp> к <http://<ipaddress>/CCMcip/xmldirectory.asp> и нажмите **Update**. Это обеспечивает нахождение телефоном страницы xmldirectory.asp. См. [Устранение Проблем с Поиском Корпоративного каталога от Cisco IP Phone](#) для получения дополнительной информации.

Вопрос. . Как узнать mac-address IP-телефона, и подробные данные материально-технических ресурсов других устройств зарегистрировались в Cisco CallManager server?

О. В Cisco CallManager server перейдите к `C:/program files/cisco/bin/` из командной строки и выполните `mmfsfy`. Это перечисляет коммутатор, который будет выполняться для обнаружения материально-технических ресурсов устройств, зарегистрированных в Cisco CallManager server.

Вопрос. . Как создать пользовательские звонки для IP-телефонов Cisco?

О. Руководство Системы Cisco CallManager документирует процесс для создания клиентских вызывных тональных сигналов для использования Cisco IP Phone. См. [Пользовательские телефонные звонки](#).

Вопрос. . Как принимать вызов?

О. Для примеров того, как настроить и использовать Захват Перехвата вызовов и Группового вызова, обратитесь к [Настройке и Использованию Перехвата вызовов и Характеристик захвата группы с Cisco CallManager](#) (для версий 3.x и 4.0).

Вопрос. . Как настроить быстрый дозвон на IP-телефоне Cisco?

О. Можно настроить кнопки speed-dial одним из двух способов. Пользователь, который может выполнять функции администрирования Cisco CallManager, может добавлять кнопки с помощью экрана Phone Configuration. Но оптимальный способ - разрешить пользователям входить на пользовательские страницы Cisco CallManager и самостоятельно настраивать кнопки быстрого дозвона.

Выполните эти шаги для настройки кнопок speed-dial на Cisco 7960 или 7940 IP-телефонах:

1. Выберите **User (Пользователь) > Global Directory (Глобальный каталог)**.
2. Нажмите **Add New user**.
3. Введите соответствующую информацию в соответствующие поля.
4. Нажмите **Associate Devices (Привязать устройства)**.
5. Установите флажок для соответствующего номера телефона и нажмите на переключатель в той же строке. Это действие устанавливает телефон в качестве основной линии.
6. Щелкните **Insert (Вставить)**.
7. Откройте web-браузер и введите <http://CCMUser <machineIPaddress>/>.
8. В поле User Identification введите идентификатор пользователя, аналогичный введенному ранее.
9. В поле Password введите пароль пользователя, аналогичный введенному ранее.

10. Выберите телефон из раскрывающегося списка **Select a Device to Configure**.
11. Нажмите **Add/Update your Speed Dials**.
12. Введите номер, который хотите ассоциировать с кнопкой быстрого дозвона, и любое текстовое сообщение.
13. Нажмите кнопку **Update (Обновить)**.
14. Нажмите **Log off**.

Вопрос. . Как синхронизировать сигналы вызова в списке Distinctive Ring с сигналами в стандартном списке?

О. Выполните следующие действия:

1. На сервере Cisco CallManager Publisher перейдите в папку **C:\Program Files\Cisco\TFTPPath**.
2. Найдите файл **DistinctiveRingList.xml** и переименуйте его в **DistinctiveRingList_Backup.xml**.
3. Найдите файл **Ringlist.xml**, откройте его в простейшем текстовом редакторе, например **Microsoft Windows Notepad**, и выберите **Save As** для сохранения файла как **DistinctiveRingList.xml**.
4. От Страницы администрирования Cisco CallManager выберите **Application> Cisco CallManager Serviceability**, выберите **Tools> Control Center**, и затем выберите сервер.
5. Перезагрузите сервис Cisco TFTP.

Вопрос. . Как добавить папку Corporate Directory в Cisco IP SoftPhone?

О. См. [Добавление](#) раздела [Каталога Параметров настройки Настройки для программного IP-телефона Cisco](#).

Вопрос. . Как определить кодек, который используется в IP-телефоне Cisco 7940/7960/7970 во время активного вызова?

О. Показ Cisco IP Phone 7940/7960/7970 может быть использован для целей устранения проблем через **информацию/Справку (я или?)** кнопка по телефону для отображения информации на идете звонок. Нажмите эту кнопку дважды при активном вызове для активации этой функции. Надпись **RxType/TxType** указывает, какой кодек используется для взаимодействия между IP-телефоном и другим устройством. [Для получения дополнительной информации см. Использование информации о состоянии 79xx для диагностики неполадок.](#)

Вопрос. . Как запретить пользователю изменять громкость звонка и конфигурацию сети на IP-телефонах?

О. Если вы отключаете параметр **Доступа Параметров настройки** на Странице конфигурации телефона, пользователи неспособны изменить громкость звонка. Выполните следующие действия:

1. От Страницы администрирования Cisco CallManager выберите **Device> Phone** и нажмите телефон, к которому вы хотите предотвратить изменение громкости звонка.

2. Выберите Disabled для параметра Settings Access в разделе Product Specific Configuration.

Когда Доступ Параметров настройки включен, можно изменить конфигурацию телефонной сети, тип звонка и громкость по телефону. При отключенном параметре Settings Access кнопка Settings полностью отключена и при ее нажатии не появляется выбор вариантов. Кроме того, нельзя настроить громкость звонка или сохранить какие-либо настройки громкости. Опция Restricted доступна в версиях Cisco CallManager 4.1(3) и старше. При установке для параметра Settings Access значения Restricted возможен доступ только к настройкам громкости и разделу User Preferences. По умолчанию параметр Settings Access включен.

Вопрос. . Как разблокировать телефон?

О. Для настройки параметров, которые находятся под кнопкой Settings, телефон разблокировали, может быть необходимым. Для разблокирования телефона нажмите ****#**.

Вопрос. . Как добавить функциональные клавиши для IP-телефона Cisco 7910?

О. IP-телефон Cisco 7910 имеет шесть конфигурируемых твердых ключей, которые можно настроить для добавления опций, таких как парк вызовов, передача, захват и другие. [Для получения справки относительно настройки телефона в соответствии с потребностями см. Добавление дополнительных услуг в Cisco 7910 с функциональными клавишами.](#)

Вопрос. . Можно ли сбросить настройки телефона без доступа к Cisco CallManager?

О. Да, можно перезагрузить телефон этот путь. Введите на телефоне ****#**** .

На IP-телефонах Cisco 7960 и 7940 с микропрограммой выпуска 7.1(2) или старше выполните следующие действия:

1. Нажмите либо кнопку **Services**, либо кнопку **Settings**.
2. Введите на клавиатуре ****#**** .

В то время как телефон с положенной трубкой в домашнем экране, это новое поведение позволяет вам начинать последовательность набора с * или #.

Вопрос. . Как настроить Cisco IP SoftPhone в качестве отдельного IP-телефона?

О. Для настройки программного IP-телефона Cisco как автономного IP-телефона с его собственными линиями выполните эти шаги:

1. Создайте пользователя в Cisco CallManager.
2. Создайте порт интеграции компьютерной телефонии (CTI), добавьте выбранный уникальный абонентский номер и назначьте пользователю этот порт CTI.
3. Установите программный IP-телефон Cisco с именем пользователя и паролем, которое вы создали в Cisco CallManager. См. [программный IP-телефон Cisco Настройки по-разному](#) и [программный IP-телефон Cisco Установки и настройки](#) для получения дополнительной информации.

Вопрос. . Как удаленно получить информацию телефона?

О. Если вы переходите к <http://<IPaddress телефона>>, можно проверить устройство, сеть и сведения о портах для телефона. Отсюда нельзя изменить какие-либо настройки.

Вопрос. . Как определить ПО, которое используется в телефоне?

О. Нажмите кнопку **Setting**, нажмите **5** и нажмите **3**.

Вопрос. . Как использовать набор номера из списка Distinctive Ring для внешних, а не внутренних звонков на IP-телефоне Cisco?

О. Отличительный звонок является функцией, которая доступна на Cisco CallManager 3.0 и позже когда вы используете Тонкие шлюзы, такие как DT24 + или 6608 T-1 блейдов. Однако эта функциональность не доступна до выпуска 3.1.2с с использованием шлюза H.323. Для включения функции Distinctive Ringing необходимо установить для служебного параметра H323NetworkLocationOffNet значение True.

Вопрос. . Я хочу легко включать гарнитуру для приема звонков по любой линии в телефоне, использующем несколько линий. Как это настроить?

О. Установите **Всегда Использование Главный** параметр **Линии** ко **Лжи** в Cisco CallManager. Поскольку этот параметр затрагивает весь кластер, то любые изменения будут применены ко всем телефонам. При этом не производится никакого вмешательства в обработку вызовов и не требуется перезагрузки никаких сервисов или сервера Cisco CallManager.

Для изменения этого параметра войдите к Странице администрирования Cisco CallManager и выполните эти шаги:

1. Из меню **Service** выберите **Service Parameters**.
2. Выберите **Publisher CallManager Server> Cisco CallManager service**.
3. В разделе **Clusterwide Parameters (Device - Phone)** прокрутите до параметра **Always Use Prime Line**, выберите для него значение **False** и нажмите **Update**.

Примечание: Значение по умолчанию для **Всегда Использования Главный** параметр **Линии** является **Ложью**. Если флаг установлен на **True**, то при снятии трубки телефона или при нажатии кнопки динамика выбирается основная линия, которая становится активной. Если вызов приходит на вторую линию пользователя, то снятие трубки активирует только первую линию. В этом случае пользователю необходимо выбрать вторую линию, чтобы ответить на вызов. Если флаг установлен на **False**, то телефон автоматически выбирает линию, которая будет использоваться в качестве активной, на основании ее состояния.

Вопрос. . Действительно ли это - нормальное поведение для IP-телефонов для отображения **history** при нажмиме кнопки **Directories** даже если IPMA не настроен, или никакая внутренняя связь не доступна?

О. Да, это - нормальное поведение для IP-телефонов с нагрузкой телефона 8.3.1 или позже. Это независимо от того, как IPMA настроен или существует ли внутренняя связь на IP-телефонах.

Вопрос. . IP-телефоны Cisco 7911 имеют кнопку отключения звука?

О. IP-телефоны Cisco 7911 не имеют кнопки отключения звука. Однако у них есть функциональная клавиша **Монитора**, которая функционирует как кнопка отключения звука также.

Вопрос. . Как я изменяю Идентификатор вызывающего абонента на своем IP-телефоне?

О. Определенные аппаратные средства требуются для обеспечения полной поддержки для Функций идентификации вызывающего абонента. См. [Идентификатор вызывающего абонента](#) для получения дополнительной информации.

Вопрос. . Как я включаю Подавление пауз на Cisco CallManager для IP-телефонов?

О. Подавлением пауз по умолчанию (VAD) включен на Cisco CallManager. В противном случае можно отключить/разрешить его через Конфигурацию Параметров сервиса Cisco CallManager.

Вопрос. . Как я изменяю заказ (последовательность) приложений (сервисы) в кнопке Directories IP-телефонов?

О. Для изменения заказа (последовательность) приложений (сервисы) в кнопке Directories IP-телефонов выполните эти шаги:

1. В Диспетчере связи Cisco Страница администратора выберите **Device> Device Settings> Phone Services**.
2. Отключите все значения по умолчанию.
3. Add New Service с тем же URL и включают и подписываются на подписки Предприятия в заказе, в котором вы хотите, чтобы он был отображен.
4. Перезагрузите IP-телефон.

Установите/Обновите IP-телефон

Вопрос. . Как изменить ПО телефона?

О. Загрузите требуемое микропрограммное обеспечение IP-телефона от [Cisco IP Phone - Загрузка программного обеспечения \(только зарегистрированные клиенты\)](#). Загрузите требуемую версию микропрограммы модели Cisco IP Phone в формате файла архива zip или EXE-файла.

1. Теперь выполните файл исправления обновления новой загрузки IP-телефона в **Cisco CallManager**. Это автоматически изменит **Название Нагрузки телефона** в **Настройках по умолчанию Устройства**. Скопируйте новое **Название Нагрузки телефона** с **Настроек по умолчанию Устройства**.
2. Затем перейдите к **Меню Device> Телефон** и затем выберите IP-телефон, на котором вы хотите выполнить обновление. Вставьте новые данные загрузки на **Загрузочном**

имени полевого телефонного аппарата и нажмите **Update** и перезапустите ваш IP-телефон.

Вопрос. . Как я проверяю обновление микропрограммного обеспечения для Телефонов множественного IP, которое выделено в нескольких аппаратных пулах?

О. Время, потраченное для обновления микропрограммного обеспечения, зависит от количества IP-телефонов в Аппаратном пуле. Если существует несколько сотен IP-телефонов в аппаратном пуле, требуется несколько часов для завершения обновления микропрограммного обеспечения. Чтобы подтвердить и проверить обновление, выполните эти шаги

1. В Cisco CallManager 3.0, **chooseStart> Программы> Менеджер Microsoft SQL Server> Enterprise> CCM 0300> Таблица устройств.** Здесь, списки полей **Времени окончания Обновления** время окончания всех IP-телефонов в Аппаратном пуле.
2. Можно также проверить сведения о микропрограмме от Страницы администрирования Cisco CallManager. Выберите **Device> Device Settings> информация о Загрузке ПО.** Cisco CallManager 3.0 не имеет функции для распечатки всех версий микропрограммы IP-телефона в централизованном расположении

Вопрос. . Как я импортирую новые IP-телефоны и пользователей и назначаю Номера каталога через BAT в Версии Cisco CallManager 5.0?

О. Чтобы создать нового телефонного пользователя и привязать пользователя к Номеру каталога (DN), гарантирует, что шаблон телефона включает столбец Directory Number. Для этого выполните следующие действия:

1. Откройте BAT.xlt обрабатывают по шаблону макро-файл, который загружен от Управления Cisco CallManager.
2. Из рабочего листа Телефонных пользователей нажмите Создать кнопку Title Файла. Эта кнопка открывает диалоговое окно Field Selection для Полей Линии и Полей устройства.
3. От Полевого раздела Линии выберите Directory Number, нажмите>> кнопка, чтобы выбрать это поле и нажать Create.
4. Когда макрос завершает, нажмите кнопку Create BAT Format для генерации необходимого файла шаблона для импорта.

Примечание: Удостоверьтесь, что использовали поле Directory Number в шаблоне, а не поле Telephone Number.

Вопрос. . Почему после обновления я теряю доступ к каталогам и службам?

О. Если вы забываете возвращать имя хоста к IP-адресу в поле URL Services и поле URL Directories под **Системой> Параметры предприятия**, можно проиграть доступ к Сервисам или функциональности Корпоративного каталога после обновления. Процесс обновления перезаписывает предыдущую запись. Идентификатор ошибки Cisco [CSCdt29275 \(только зарегистрированные клиенты\)](#) привязан к этой проблеме и решен в Релизе Cisco CallManager 3.0 (8) и позже.

Вопрос. . Как я изменяю или увеличиваю число пользователей, отображенных на IP-телефоне с поиском Корпоративного каталога в Cisco CallManager?

О. Выберите **System> Enterprise Parameter> User Search Parameters**, чтобы изменить или увеличить максимальное число пользователей, отображенных в корпоративном каталоге на странице Cisco CallManager CCMAdmin. Под Параметрами Поиска пользователей существует две опции:

- **Включите Весь Поиск пользователей**, Включает или отключает поиск
- **Заданные пределы Поиска пользователей** предел на максимальном числе пользователей, которые отображены для каждого поиска

Примечание: При использовании значений, больше, чем значение по умолчанию (64) оно может негативно повлиять на производительность Cisco CallManager. Поиск не применяется, когда Разрешение Всего корпоративного параметра Поиска пользователей установлено в False, и никакие критерии не установлены для поиска. Это - обязательное поле.

Устранение проблем IP-телефона

Вопрос. . Почему во время моего звонка с IP-телефона Cisco аудиосигнал односторонний?

О. Причины для односторонней передачи аудиоданных в IP-телефонии могут варьироваться. Однако источник проблемы, как правило, связан с проблемами IP-маршрутизации. [Для просмотра пояснений многих распространенных проблем, связанных с односторонним аудиосигналом, см. Устранение неполадок с односторонней передачей голоса.](#)

Вопрос. . Почему невозможно передать второй входящий вызов с IP-телефона Cisco?

О. Многие проблемы с передачей касаются поведения по умолчанию IP-телефонов. По умолчанию для параметра телефонов Call Waiting установлено значение ON. [Проблемы передачи и IP-телефонов рассматриваются в документе Схема отключения ожидания вызовов для разрешения передачи второго входящего звонка с помощью Cisco CallManager 3.x.](#)

Вопрос. . Когда `dst_auto_adjust` опция включена в загрузке SIP-телефона, файле `config SIPDefault.cnf`, что происходит?

О. При включении `dst_auto_adjust` опции в файле `config SIPDefault.cnf` она отрегулировала часы на основе других `dst_*` опций. IP-телефоны требуют, чтобы сброс для изменения взял влияние. По умолчанию `dst_auto_adjust` установка **включен**.

`dst_auto_adjust: 1` — Включают (По умолчанию 1) или Отключают (0) автоматическая настройка DST

Вопрос. . Почему на телефоне истекает время ожидания при загрузке новой

версии микропрограммы с сервера Cisco CallManager TFTP?

О. Иногда в централизованных развертываниях для нескольких местоположений, телефоны в далеких удаленных местоположениях могут испытать таймаут, когда они загружают новую микропрограмму от сервера TFTP главного офиса. Такое наблюдается, когда задержка передачи данных между телефоном и сервером TFTP выше нормальной. В этих случаях, где таймауты загрузки замечены на удаленных телефонах, установите локальный сервер TFTP на удаленном узле для решения вопроса. См. идентификатор ошибки Cisco [CSCsb10954 \(только зарегистрированные клиенты\)](#) для получения дополнительной информации.

Вопрос. . Почему нет сигнала готовности после набора 9 или другого кода доступа?

О. Для вызовов, которые вы выполняете к внешним номерам, можно настроить Cisco CallManager для обеспечения внешнего тонального сигнала готовности к набору номера после того, как набран код начального доступа. Например, при использовании схемы маршрутизации 9.@ можно настроить Cisco CallManager на воспроизведение тонального сигнала готовности внешней линии после набора цифры 9. Если этого не происходит, то такой эффект связан с наложением плана набора номера, настроенного в Cisco CallManager. Cisco CallManager воспроизводит тональный сигнал готовности внешней линии, когда схема является уникальной. Например, при настройке схемы 9.@ и перевода вызова на фиксированный номер в диапазоне 9xx Cisco CallManager ожидает достаточно уникальной схемы перед воспроизведением тонального сигнала готовности внешней линии в CallManager. Точка в схеме маршрута никак не связана с процессом воспроизведения вызывающей стороне тонального сигнала готовности линии. Наличие наложения можно проверить в следующих местах:

- Other route patterns
- MeetMe patterns
- Парковка вызова
- Call pickup
- Voice mail Directory Numbers (DNs)

Вопрос. . Почему при вызове из PSTN IP-телефон Cisco отображает сообщение "From 9"?

О. "От 9" может отобразиться, если вы используете шлюз H.323 для соединения с PSTN, и никакую информацию вызывающего абонента не передают. Это может произойти в следующей ситуации:

Если исходящий вызов не предоставляет информации о передающей стороне, то маршрутизатор использует конечную схему первой адресуемой точки вызова службы POTS, которая ассоциирована с голосовым портом. При наличии адресуемой точки вызова POTS с конечной схемой 9T ко входящему звонку добавляется 9, и он представляется в качестве номера передающей стороны.

Если включить идентификатор передающей стороны невозможно, то такое поведение можно запретить, выполнив следующие действия:

1. Удалите все узлы обычной телефонной связи, которые указывают на этот голосовой

порт.

2. Создайте новую адресуемую точку вызова POTS с помощью: шаблон назначения.

Примечание: После destination-pattern существует точка [.]direct-inward-dialномер порта (Примером является порт 1/1/1.)

3. Вставьте обратно все остальные адресуемые точки вызова POTS, которые присутствовали.

Дисплеи телефона "От Неизвестного номера", а не "От 9".

Вопрос. . Почему присутствует задержка при местных вызовах?

О. Cisco CallManager использует межцифровой таймер, чтобы позволить пользовательскому достаточному времени вводить цифры, требуемые заказать телефонный разговор. При использовании Cisco CallManager в Северной Америке с применением в схемах маршрутизации макроса @ наиболее простым решением является использование фильтра маршрутов. Измените стандартный фильтр маршрутов из семи цифр следующим способом:

Local-Area-Code DOES NOT EXIST

И

End-Of-Dialing DOES NOT EXIST

Если в плане набора номера макрос @ не используется, то можно уменьшить значение таймера ожидания между цифрами. [Эта процедура содержится в документе Задержка при установлении вызова: Настройка времени ожидания между цифрами.](#)

Вопрос. . Почему IP-телефон Cisco отображает ошибку XML Error [4] при выполнении поиска по папке Corporate Directory?

О. При использовании кнопки Corporate Directory для поиска Cisco CallManager делает поиск в каталоге Протокола LDAP Каталога DC. Специальные символы не могут быть корректно проанализированы и возвращают на IP-телефон ошибку. Некоторые из этих специальных символов (и "<>"). Избегайте использования этих символов при объявлении имен для пользователей.

Вопрос. . В чем различие между перезагрузкой и сбросом настроек телефона?

О. Перезапуск только повторно регистрирует телефон с Cisco CallManager, тогда как сброс делает завершённую реинициализацию телефона. В случае сброса настроек телефон повторно копирует файл собственной конфигурации из папки TFTP, что не производится при перезагрузке телефона. **При помощи последовательности клавиш `**#**` можно также загрузить файл конфигурации телефона из папки TFTP.**

На IP-телефонах Cisco 7960 и 7940 с микропрограммой выпуска 7.1(2) или старше выполните следующие действия:

1. Нажмите либо кнопку **Services**, либо кнопку **Settings**.
2. Введите на клавиатуре **`**#**`** .

В то время как телефон с положенной трубкой в домашнем экране, это новое поведение позволяет вам начинать последовательность набора с * или #.

Вопрос. . Почему при использовании папки Corporate Directory не удается найти всех настроенных пользователей?

О. Когда вы ищете с кнопкой Corporate Directory, Cisco CallManager делает поиск в каталоге Протокола LDAP Каталога DC. Все пользователи, которые вошли в общую папку с веб-страниц администрирования Cisco CallManager, должны отображаться на IP-телефонах Cisco в папке Corporate Directory. Но, существует исключение. Если пользователь выполняет нулевой поиск, что означает, что пользователь не ввел никакого критерия для поиска и просто нажал функциональную клавишу поиска, то Cisco CallManager возвращает только первые 64 записи. Эти записи отображаются на двух страницах по 32 записи в каждой. Такой принцип предназначен для предотвращения резкого роста загрузки процессоров в обширных корпоративных средах. В редких случаях информация на одном Cisco CallManager в кластере может отличаться от информации на другом сервере в том же кластере. При этом необходимо вручную восстановить синхронизацию папки LDAP.

[Дополнительные сведения см. в Устранение проблем с папкой DC.](#)

Вопрос. . Почему все линии модуля расширения IP-телефона Cisco 7914 остаются красными?

О. Когда вы перемещаете Cisco IP Phone 7960, который подключен с Cisco IP Phone 7914 Модулей расширения от одного местоположения до другого, все кнопки линий модуля расширения могут покраснеть. Файл конфигурации телефона может стать недоступен. Линии IP-телефона 7960 продолжают функционировать нормально.

Примечание: Cisco IP Phone 7914 Модулей расширения не поддерживается с Cisco IP Phone 7941.

Выполните эти шаги, чтобы заставить линии этих 7914 работать:

1. Отключите параметры Cisco CallManager Service. Выполните следующие действия:
Откройте страницу администрирования Cisco CallManager. Выберите Service Parameters> Cisco TFTP> Advanced. Установите для параметра Enable Caching of Constant and Bin Files at Startup значение False. Установите для параметра Enable Caching of Configuration Files значение False.
2. Перезагрузите соответствующие IP-телефоны Cisco.
3. Перезагрузите сервис Cisco TFTP. Выполните следующие действия: Выберите **Start> Programs> Administrative Tools> Services**. Перезагрузите сервис Cisco TFTP.
Примечание: На этом этапе вы видите файлы конфигурации для устройств в `C:\Program Files\Cisco\TFTPPath`.
4. Установите для параметров **Enable Caching of Constant and Bin Files at Startup** и **Enable Caching of Configuration Files** обратно значения **True**.

Вопрос. . В Одноранговом совместном использовании Микропрограммного обеспечения, как Пользователь IP-телефона назначает родителей и хосты?

О. В Одноранговом совместном использовании Микропрограммного обеспечения пользователь не должен назначать родителей и хосты. Это автоматически. Все однорангово-поддерживающие IP-телефоны на данной IP-подсети формируют древовидную структуру для распределения их микропрограммного обеспечения. Пользователь не может вынудить данный IP-телефон быть родителем.

Вопрос. . Как сбросить настройки IP-телефона Cisco на заводскую конфигурацию?

О. См. [Сброс IP-телефонов серии 7900 к Заводским настройкам](#) для получения дополнительной информации.

Вопрос. . Почему индикатор модуля расширения IP-телефона Cisco 7914, подключенного к IP-телефону Cisco 7960, становится красным при подключении к вызову удаленного телефона?

О. Когда вызов активен на модуле расширения, светодиод для линии является зеленым. Он остается зеленым даже после того, как телефон на общей линии использует функциональную клавишу Barge или sBarge для подключения к активному вызову. [Для получения дополнительной информации об этой проблеме см. идентификатор ошибки CSCsa65880 \(только для зарегистрированных пользователей\)](#). Для устранения этой проблемы используйте один из следующих вариантов:

- Обновите микропрограмму IP-телефона Cisco до версии 7.2(4).
- [Примените соответствующее исправление Service Release или Engineering Special для сервера Cisco CallManager, согласно документации, указанной в идентификаторе ошибки Cisco CSCsa65880 \(только для зарегистрированных пользователей\)](#).
- В качестве обходного решения можно отключить функцию Privacy, чтобы светодиодные индикаторы модуля расширения 7914 отображали адекватное состояние. Выполните эти шаги для отключения Конфиденциальности через Кластер Cisco CallManager: От Страницы администрирования Cisco CallManager выберите **Service> Service Parameters**. Выберите **Publisher CallManager Server> Cisco CallManager**. В разделе **Clusterwide Parameters (Device - Phone)** прокрутите до параметра **Privacy Setting**, установите его значение равным **False** и нажмите **Update**. Поскольку этот параметр затрагивает весь кластер, то любые изменения будут применены ко всем телефонам. Для применения изменений сбросьте настройки телефонов.

Вопрос. . Почему индикатор модуля расширения IP-телефона Cisco 7914, подключенного к IP-телефону Cisco 7960, не становится красным при приеме вызова на удаленном телефоне?

О. Модули расширения, которые присоединены к IP-телефонам 7960 с релизом микропрограммы 7.2 (3), отображают светодиоды расширения за счет внешних устройств, которые зависят от Настройки конфиденциальности, которая настроена для удаленного телефона.

Рассмотрим следующий сценарий. IP-телефон 7940 (телефон А), использующий абонентский номер (DN) 2001, предоставляет общий доступ к DN для модуля расширения 7914 (телефон Б), который подключен к IP-телефону 7960. При поступлении вызова на DN 2001 светодиодный индикатор 7914 загорается желтым. Теперь телефон А отвечает на вызов.

Если настройка Privacy на телефоне А включена, то значок на 7914 отображает двойную гарнитуру (используется удаленный телефон). Однако светодиодный индикатор 7914 выключен, что означает, что линия доступна для использования телефоном 7914. Можно

принять новый вызов при нажатии кнопки линии на телефоне 7914, и отсутствует возможность подключиться к вызову (поскольку на телефоне А включена конфиденциальность).

Если настройка Privacy на телефоне А выключена, то значок на 7914 отображает двойную гарнитуру (используется удаленный телефон), а светодиодный индикатор горит красным, отображая использование удаленного телефона. При нажатии красного индикатора отображается сообщение "In Use Remote", и можно использовать функциональные клавиши для подключения к вызову (Barge) или для создания нового вызова (NewCall).

Данное несоответствие поведения с учетом настроек Privacy устранено в микропрограмме для IP-телефона 7960 выпуска 7.2(4).

Вопрос. . Существует ли путь, которым Cisco CallManager может предотвратить петлю переадресации вызовов между двумя IP-телефонами?

О. Петли переадресации вызовов могут произойти не только между двумя IP-телефонами, но также и между IP-телефонами, PSTN или приложениями, такими как голосовая почта или IPCC. Нет никакого пути к Cisco CallManager, чтобы обнаружить и предотвратить петли переадресации вызовов. Во избежание их удостоверьтесь, что ваша конфигурация корректна.

Вопрос. . Требуется ли для IP-телефона Cisco лицензия, и как работает схема лицензирования?

О. Программное обеспечение Cisco CallManager требует, чтобы вы купили Client Access License (CAL) CallManager для каждого IP-телефона, SoftPhone, или другого оконечного устройства или приложения (IP-телефон), который регистрируется в Программном обеспечении CallManager. Этот реквизит CAL применяется независимо от источника (Cisco или сторонний производитель) или функциональных возможностей этого IP-телефона.

При покупке запасного IP-телефона вы не должны покупать CAL для той запчастей, если та запчасть используется для замены другого IP-телефона, за который уже заплачен CAL.

Примечание: Тот запасной телефон никогда не регистрируется в Cisco CallManager пока телефон, что запасные замены вычеркнуты из списка с тем Cisco CallManager.

Если запасной IP-телефон не используется в качестве замены для IP-телефона, за который заплачен CAL, необходимо купить CAL для той запчастей. Политика CAL Cisco CallManager - то, что необходимо купить соответствующий номер IP-телефонов и привязанного CALs, за исключением запчастей, которые используются в качестве замен.

Вопрос. . Как я стираю Конфигурацию (Сеть, Устройство, Безопасность и т.д.) на Cisco IP Phone 79xx?

О. Выполните следующие действия:

1. На Cisco IP Phone нажмите кнопку **Settings**.
2. Нажмите ****#**.
3. Когда окно отобразит `Settings Unlocked`, нажмите **Больше** функциональной клавиши.

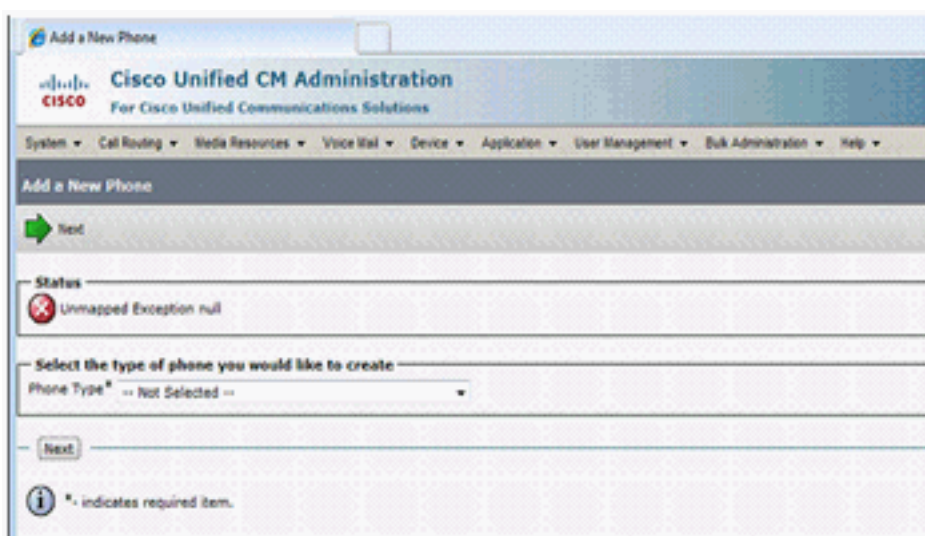
4. Вы теперь видите функциональную клавишу **Стирания**, которая может использоваться для стирания конфигурации на Cisco IP Phone.

Вопрос. . Cisco IP Phone неспособен зарегистрироваться к абонентскому серверу Cisco CallManager и регистрам с сервером публикаций, даже при том, что параметр 150 на сервере DHCP имеет абонентский сервер как первый вариант. Как устранить эти неполадки?

О. Чтобы решить эту проблему, выполните следующие действия:

1. На Cisco CallManager server откройте страницу CCMAdmin и выберите **Device> Phone**. Проверьте, какой **Аппаратный пул** назначен на устройство.
2. Выберите **System> Device Pool** и ищите тот аппаратный пул. Как только вы находитесь на странице Device Pool, подтвердите, который **Cisco Unified Call Manager Group** использует аппаратный пул.
3. Выберите **System> Cisco Unified CallManager Group** и найдите ту **Cisco Unified CallManager Group**. Как только вы находитесь на той странице, вы видите **Cisco Унифицированные Элементы группы Call Manager**. Под **Выбранной** коробкой **Cisco Unified CallManager** вы видите заказ, в котором устройства регистрируются к перечисленным серверам. Если вы хотите к IP-телефону зарегистрироваться абоненту, у вас должен быть абонент, перечисленный сначала здесь. Если ваш издатель перечислен сначала, регистры IP-телефона к издателю. Если вы хотите изменить заказ серверов, лучше создать новую Cisco Unified CallManager Group. При изменении существующего все устройства, которые в настоящее время используют его, перезагружены. Выполните следующие действия: Создайте новую Cisco Unified Call Manager Group. Добавьте серверы в заказе, в котором вы нуждаетесь. Создайте новый аппаратный пул и назначьте ту Cisco Unified Call Manager Group на новый аппаратный пул. Перейдите к IP-телефону и назначьте недавно созданный аппаратный пул на него. Перезагрузите IP-телефон. Это регистрируется к серверу, который вы перечислили сначала.

Вопрос. . Когда я изменяю элементы кнопки на странице конфигурации телефона, почему я получаю ошибку ?



О. При использовании браузера Microsoft Internet Explorer 8 вы получаете эту ошибку. IE 8 не является поддерживаемым обозревателем. Единственные поддерживаемые обозреватели являются версией Microsoft Internet Explorer 6.x или версией 7.x и Версией Netscape Navigator 7.1 или позже.

Вопрос. . Почему я не в состоянии перезагрузить IP-телефон от телефонной веб-страницы?

О. Если вы неспособны перезагрузить IP-телефон от телефонной веб-страницы, это может произойти из-за идентификатора ошибки Cisco [CSCso93220 \(только зарегистрированные клиенты\)](#)

Вопрос. . Как я решаю утечку памяти в 79xx телефоны, работающие 9.0 (2) и 9.0 (3) микропрограммное обеспечение для SIP и SCCP?

О. Когда переадресации ICMP в сети неоднократно, связываются с телефоном это условие происходит. Для решения этого вопроса **Отключите переадресации ICMP в сети**. Это задокументировано в идентификатор ошибки Cisco [CSCtj79853 \(только зарегистрированные клиенты\)](#).

Вопрос. . Когда я нажимаю IP-телефон 7941G кнопка параметров настройки, изображения на экране, "Что ключ не активен здесь", и Кнопка громкости не работает. Как устранить эту проблему?

О. Чтобы устранить эту проблему, выполните следующие действия:

1. От Страницы администратора Cisco Unified Communications Manager выберите **Device> Phone**.
2. Выберите 7941 телефон, на который влияют, и откройте **Страницу конфигурации телефона**.
3. Найдите опцию **Settings Access** и установите ее, как **Включено**.
4. Перезагрузите телефон.

Вопрос. . При использовании общих линий и создания определенных диаграмм вызовов, телефон должен отобразить и 'Резюме' и 'Новый Вызов'. Однако это только отображает 'Новый Вызов'. Как решить этот вопрос?

О. Это условие происходит, когда множественные вызовы общей линии активны, и некоторые в ожидании. Для решения этого, Резюме удерживаемый вызов с помощью кнопки линии вместо функциональной клавиши 'Резюме'. Это задокументировано в идентификатор ошибки Cisco [CSCty30720 \(только зарегистрированные клиенты\)](#).

Дополнительные сведения

- [Поддержка голосовых технологий](#)
- [Поддержка продуктов Голосовой и Унифицированной связи](#)
- [Устранение неполадок в системах IP-телефонии Cisco](#)
- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)