Intégrer Emergency Responder à CUCM

Table des matières

- Introduction
- Conditions préalables
  - Exigences
  - Composants utilisés
- Informations générales
- Notions de base sur les REC
  - 911
  - PSAP
  - Identification automatique de la localisation (ALI)
  - Base de données ALI (ALI-DB)
  - Identification automatique des numéros (ANI)
  - Emplacement d'intervention d'urgence (ERL)
  - Numéro d'identification d'emplacement d'urgence (ELIN)
- Flux d'appels
  - Appel aux secours
  - Rappel PSAP
  - Alerte sur site
- Configuration
  - Configuration de Cisco Unified Communications Manager
    - Créer des partitions
    - Créer un espace de recherche d'appels
    - Affectation de partitions et de CSS aux téléphones IP
    - Créer des points de routage CTI
    - Point de routage CTI - 911
    - Point de routage CTI - 912
    - Point de routage CTI - 913
    - Créer des ports CTI
  - Créer des modèles de routage
    - Modèle de route ERL par défaut
    - TOUS les autres modèles de routage ERL
  - Créer des modèles de traduction
    - Créer des modèles de traduction 911 et 9.911
    - Configurer le rappel PSAP
    - Créer un utilisateur JTAPI
    - Configuration de SNMP
  - Configuration de Cisco Emergency Responder
    - Créer des utilisateurs Web CER (facultatif)
    - Configuration des paramètres de groupe
    - Configuration des paramètres de téléphonie
    - Configuration des paramètres du serveur
    - Identifier les clusters Cisco Unified Communications Manager
    - Créer des alertes sur site (facultatif)

- Configuration du protocole SNMP
- Identifier les commutateurs LAN
- Suivi téléphonique via les ports de commutation

Configuration SNMP sur le commutateur

Vérifier

Dépannage

- Appel aux secours
- Rappel PSAP
- Alerte sur site
- 911 L'opérateur n'obtient pas la valeur ELIN correcte
- Ports de commutateur non affichés après la fin du suivi téléphonique

Introduction

Ce document décrit comment intégrer Cisco Emergency Responder à Cisco Unified Communications Manager (CUCM) à l'aide du suivi téléphonique par port de commutation.

Conditions préalables

Exigences

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Cisco Emergency Responder (CER)
- CUCM
- Routage des appels
- Connaissances de base du protocole SNMP (Simple Network Management Protocol)

Composants utilisés

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions logicielles suivantes :

- CER version 11.5
- CUCM version 11.5

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Si votre réseau est en ligne, assurez-vous de bien comprendre l’incidence possible des commandes.

Informations générales

Ce document a été rédigé par un ingénieur du centre d'assistance technique de Cisco et ne remplace pas la nécessité de référencer les guides de configuration et de conception.

Les sections comportant des exemples représentent une configuration possible avec des exemples de valeurs inclus à titre de référence uniquement. La configuration des réseaux privés dépend des besoins de l'entité privée et de ses directives de conception internes.

Il est important de coordonner les tests des appels d'urgence avec le centre de réponse de la sécurité publique (PSAP) local une fois que l'intégration du CER au CUCM est considérée comme terminée.

Si le test PSAP réussit, mais que d'autres modifications sont apportées à la configuration après le test, il est important que vous vous coordonniez avec votre PSAP local pour programmer le test des appels d'urgence une fois les modifications supplémentaires terminées. En bref, testez les appels d'urgence chaque fois que des modifications sont apportées qui peuvent avoir un impact sur le routage des appels.

Notions de base sur les REC

911

Un numéro simple et facile à retenir pour contacter les services d'urgence tels que la police, les pompiers et les services médicaux dans certains pays. Tous les pays n'utilisent pas le 911 pour les appels d'urgence. Veuillez donc connaître le numéro d'urgence approprié. Par souci de simplicité, ce document ne peut faire référence qu'au 911 comme numéro de téléphone d'urgence.

PSAP

Installation financée par l'État où les appels d'urgence sont acheminés et acheminés. Cette organisation se compose d'opérateurs en direct qui répondent aux appels d'urgence et déterminent l'organisme d'urgence (police, pompiers, etc.) à dépêcher.

Identification automatique de la localisation (ALI)

L'affichage automatique au niveau d'un PSAP de l'appelant et d'une adresse/d'un emplacement. L'opérateur peut utiliser ces informations pour localiser la personne qui a effectué l'appel

d'urgence.

Base de données ALI (ALI-DB)

La compagnie de téléphone dispose d'une base de données d'abonnés qui fait correspondre les numéros de téléphone avec les noms et les adresses. Lorsqu'un appel arrive sur le réseau 911, cette base de données est utilisée pour extraire l'adresse correspondant au numéro de téléphone de l'appelant et permet à l'opérateur PSAP de vous localiser plus facilement.

Identification automatique des numéros (ANI)

Il s'agit d'un autre terme pour le numéro de l'appelant. L'ALI est différente de l'ANI en ce sens qu'elle contient plus d'informations sur l'emplacement de l'appelant.

Emplacement d'intervention d'urgence (ERL)

Zone à partir de laquelle un appel d'urgence est passé. Ce n'est pas nécessairement le lieu de l'urgence. Si un appelant d'urgence signale une urgence générale, l'urgence réelle peut se situer dans une zone différente. Dans CER, vous affectez des ports de commutateur et des téléphones à des ERL, et les définitions d'ERL incluent des données ALI. Les données ALI sont utilisées par le PSAP pour déterminer l'emplacement de l'appelant qui passe l'appel d'urgence.

Numéro d'identification d'emplacement d'urgence (ELIN)

Numéro de téléphone que le PSAP peut utiliser pour rappeler l'appelant d'urgence. Le PSAP peut avoir besoin d'appeler l'ELIN si l'appel d'urgence est brusquement déconnecté, ou si le PSAP a besoin d'informations supplémentaires après avoir mis fin intentionnellement à l'appel d'urgence. L'ELIN fait partie de la configuration ERL.

Flux d'appels

Voici les différents flux d'appels que vous pouvez avoir avec CER :

Appel aux secours



Rappel PSAP



Alerte sur site



Configuration

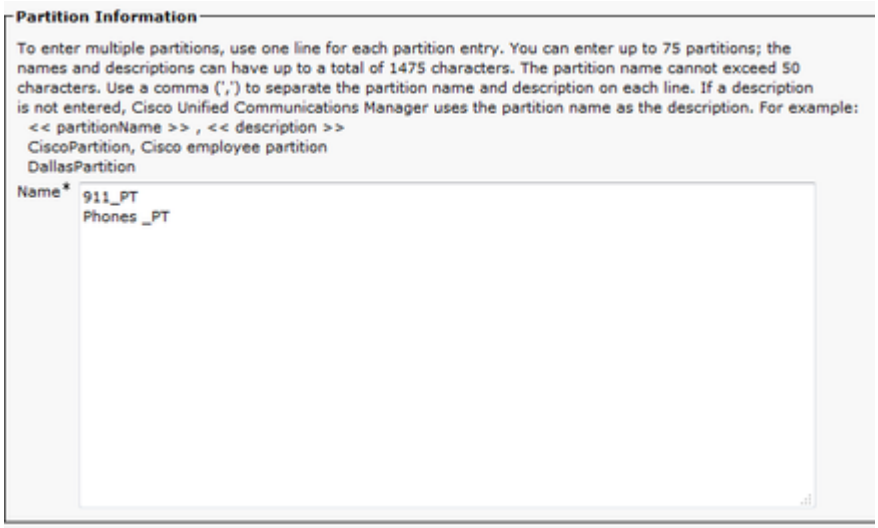
Configuration de Cisco Unified Communications Manager

- Créer des partitions
- Créer des espaces de recherche d'appels
- Affectation de partitions et de CSS aux téléphones
- Créer des points de routage CTI (CTI RP)
- Créer des ports CTI
- Créer des modèles de routage
- Créer des modèles de traduction
- Configurer le rappel PSAP
- Créer un utilisateur JTAPI
- Configuration du service SNMP

Créer des partitions

Créez deux partitions. Accédez à Call Routing > Class of Control > Partition:

- 911_PT
- Téléphones _PT



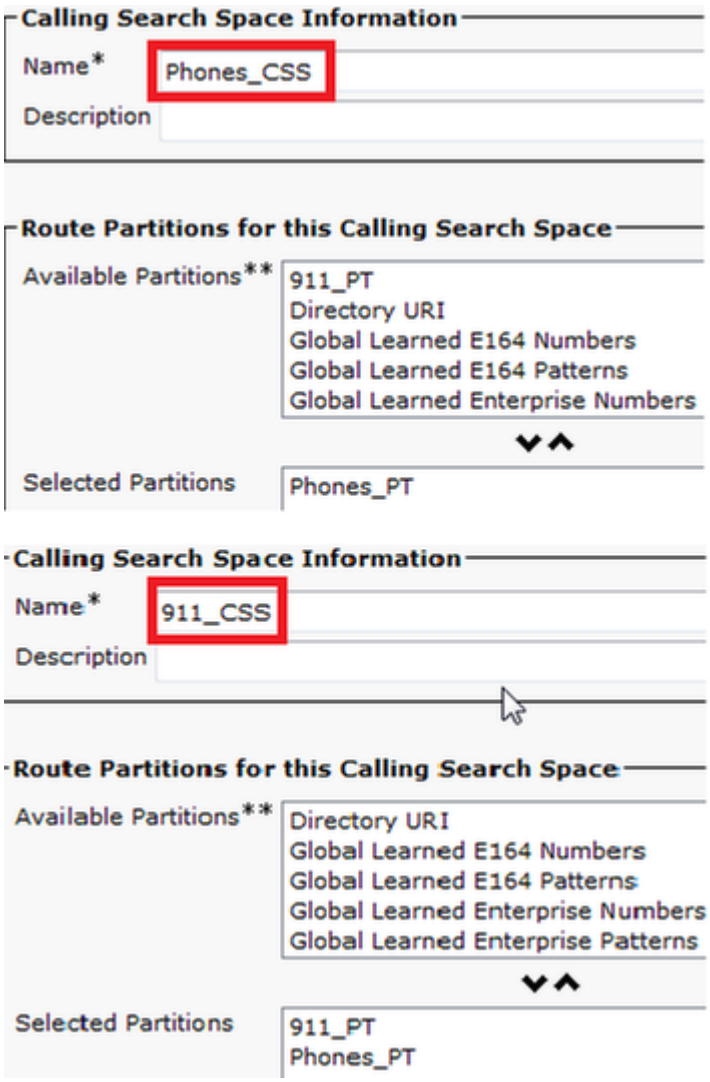
Remarque :
911_PT est la partition qui héberge vos numéros d'urgence. Si vous disposez déjà d'une partition pour les numéros d'urgence, vous pouvez continuer à utiliser votre partition précédemment configurée. Remplacez simplement le nom de votre partition préconfigurée par le nom 911_PT mentionné dans ce document.

Phones_PT est la partition associée à tous les numéros de répertoire (DN) internes. Si vous disposez déjà d'une partition pour les DN internes, vous pouvez continuer à utiliser votre partition précédemment configurée. Remplacez simplement le nom de votre partition préconfigurée partout où Phones_PT est mentionné dans ce document.

Créer un espace de recherche d'appels

Créez deux espaces de recherche d'appels. Accédez à Call Routing > Class of Control > Calling Search Space :

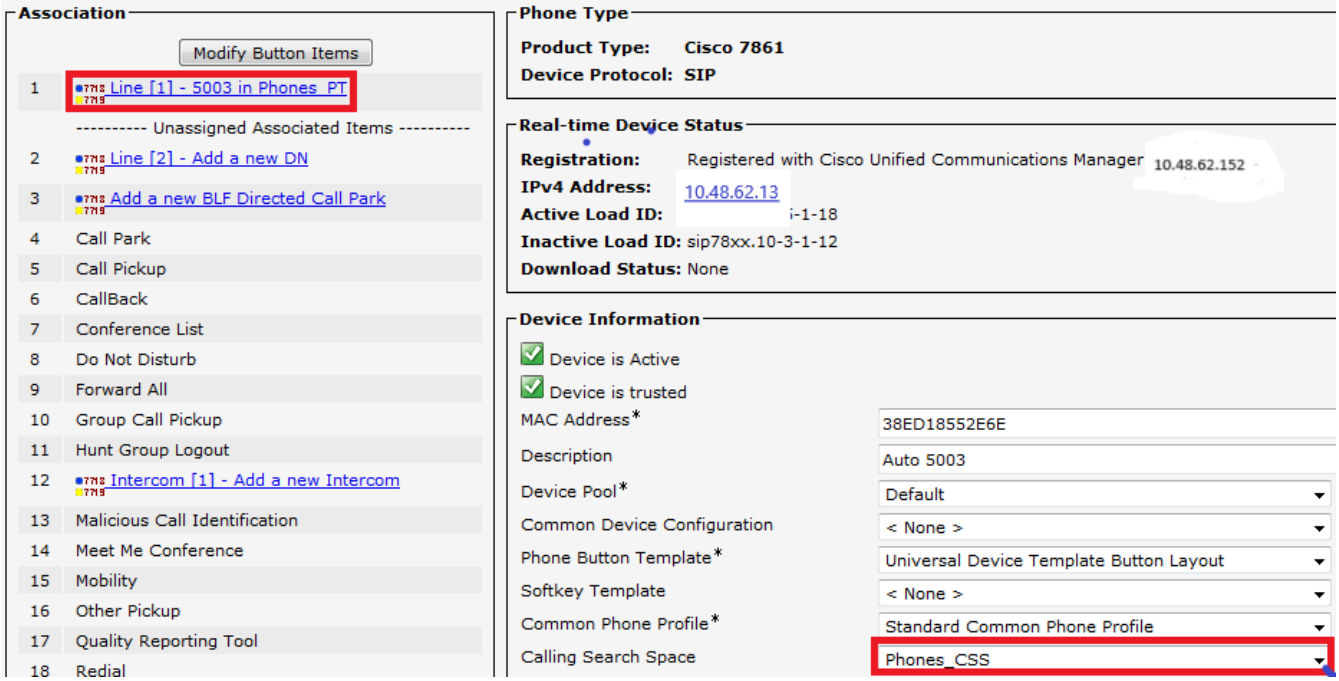
- 911_CSS : peut inclure les téléphones 911_PT et Phones_PT
- Téléphones_CSS : peut inclure uniquement le Phones_PT



Affectation de partitions et de CSS aux téléphones IP

- Les numéros de répertoire des téléphones IP doivent être associés à la partition Phones_PT.
- Le téléphone doit utiliser Phones_CSS pour appeler les modèles de traduction (9.911 et 911).

Avertissement : Si votre configuration est plus complexe, les téléphones IP doivent être en mesure de composer les modèles de traduction 911 et/ou 9.911 (configurés ultérieurement) et le point de routage CTI et les ports CTI doivent être en mesure d'appeler les téléphones IP.



Créer des points de routage CTI

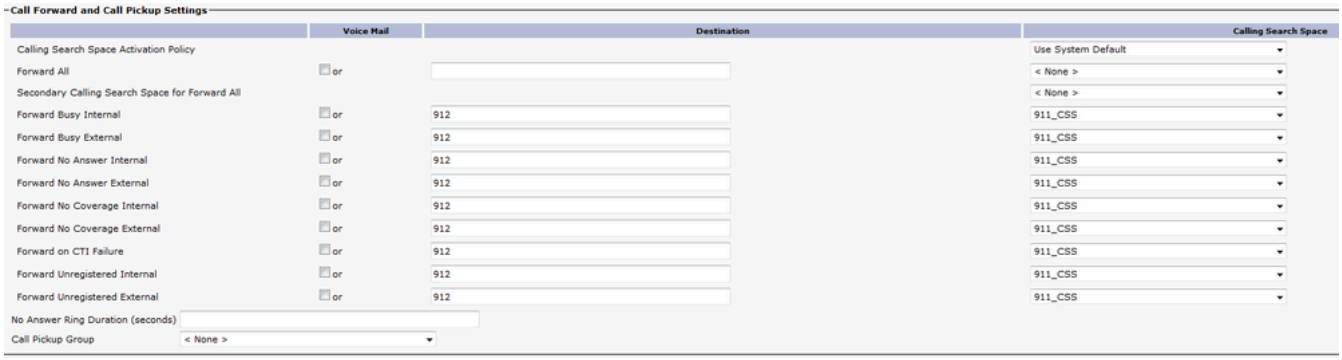
- Le RP CTI 911 et 912 doit être associé à la partition 911_PT et utilise le 911_CSS.
- Les modèles de traduction 911 et 9.911 doivent pouvoir atteindre le RP CTI 911.
- Le RP CTI 911 doit pouvoir appeler les modèles de route configurés pour CER.
- Le RP CTI 913 doit également être associé à la partition 911_PT et utilise le 911_CSS.
- Les modèles de traduction de rappel PSAP doivent pouvoir atteindre le RP CTI 913.



Device Name	Description	Device Pool	Calling Search Space	Partition	Extension
CER_911	CTI RP for Primary CER Server	Default	911_CSS	911_PT	911
CER_912	CTI RP for Seconday CER Server	Default	911_CSS	911_PT	912
CER_913	CTI RP for PSAP Callbacks	Default	911_CSS	911_PT	913XXXXXXXXX

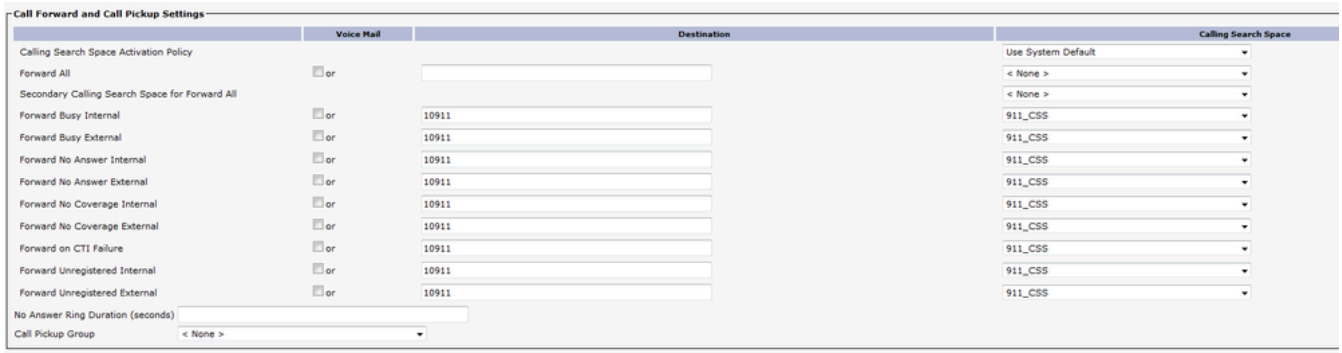
Point de routage CTI - 911

- Pour les appels internes et externes, les options Forward Busy, Forward No Answer, Forward No Coverage, Forward Unregistered et Forward on Failure doivent avoir une destination de 912 (si vous disposez d'un serveur CER secondaire), un numéro de sécurité sur site ou un modèle de routage afin que l'appel d'urgence puisse toujours aller vers le PSAP.
- Pour des exemples dans ce document, le RP CTI 911 transfère les appels vers le 912 si nécessaire. Assurez-vous que l'espace de recherche d'appels pour les paramètres de transfert et d'interception d'appels utilise le 911_CSS pour que les appels transférés puissent atteindre le RP CTI 912.



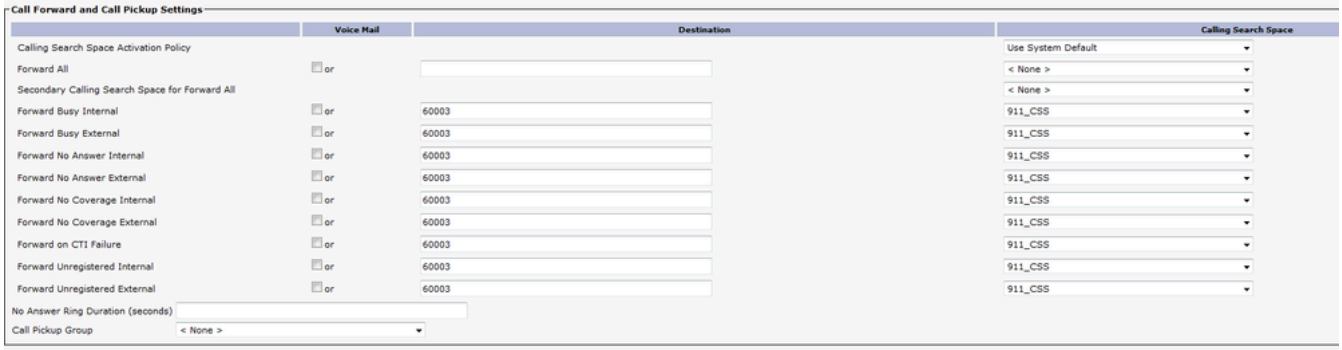
Point de routage CTI - 912

- Pour les appels internes et externes, les options Transférer si occupé, Transférer si aucune réponse, Transférer si aucune couverture, Transférer si non enregistré et Transférer en cas d'échec doivent acheminer les appels vers un numéro de sécurité sur site ou un modèle de routage afin que l'appel d'urgence puisse toujours être acheminé vers le PSAP.
- Pour des exemples dans ce document, le RP CTI 912 transfère les appels vers le modèle de route utilisé pour l'ERL par défaut si nécessaire. Assurez-vous que l'espace de recherche d'appels pour les paramètres de transfert et d'interception d'appels utilise le 911_CSS pour que les appels transférés puissent atteindre le modèle de routage.



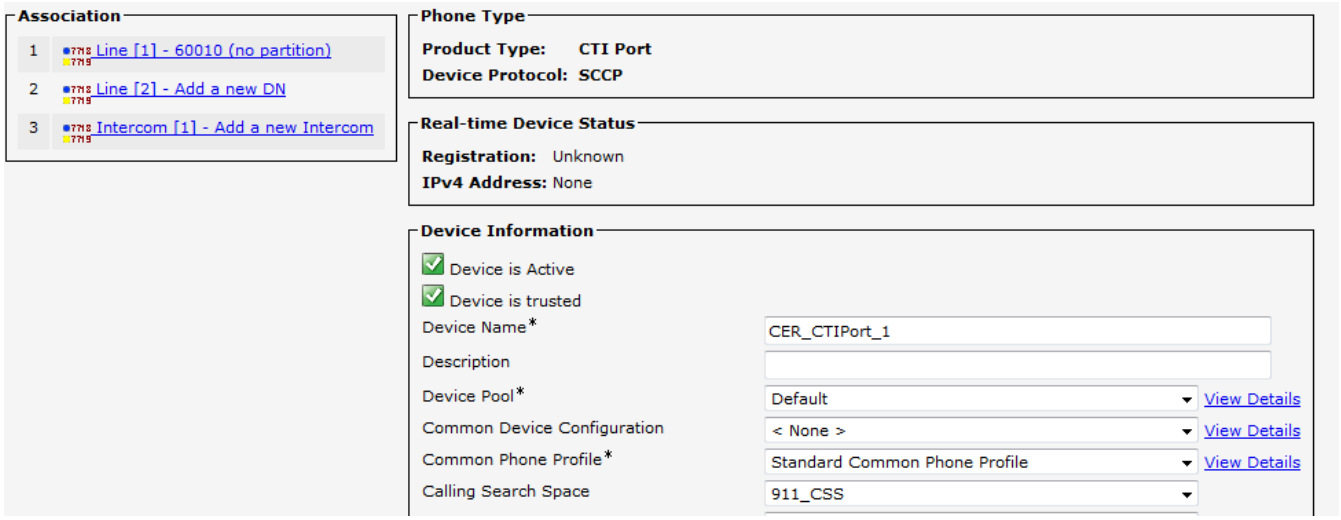
Point de routage CTI - 913

- Pour les appels internes et externes, les options Transférer si occupé, Transférer si aucune réponse, Transférer si aucune couverture, Transférer si non enregistré et Transférer en cas d'échec doivent acheminer les appels vers un numéro de sécurité sur site.
- Pour des exemples dans ce document, le RP CTI 913 transfère les appels vers 60003, qui est le numéro de sécurité sur site. Assurez-vous que l'espace de recherche d'appels pour les paramètres de transfert et d'interception d'appels utilise un CSS qui peut atteindre le numéro de sécurité sur site.

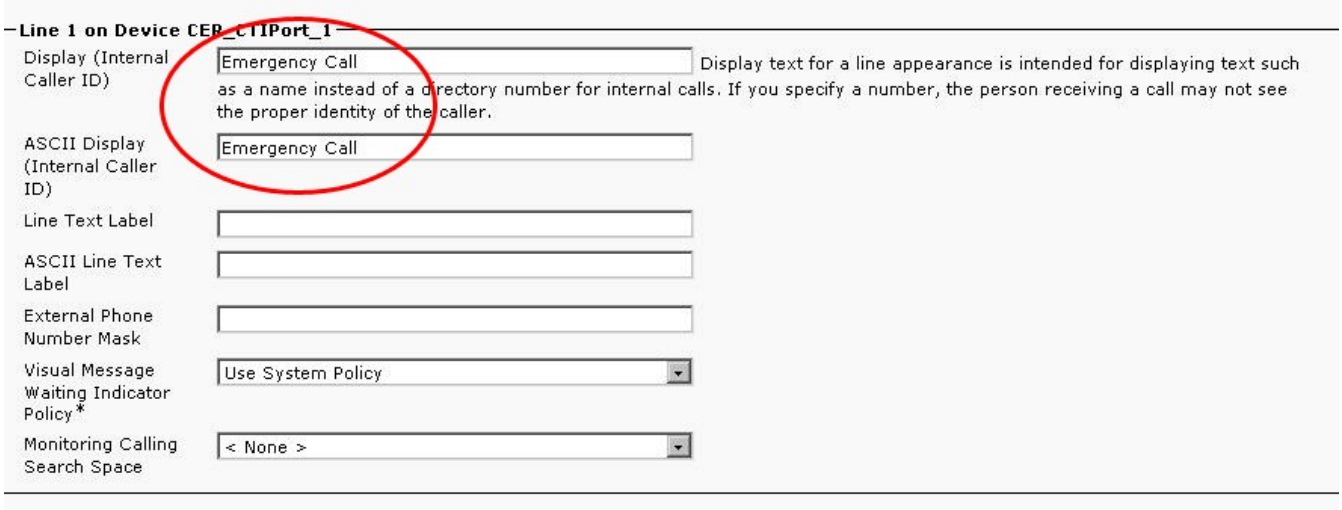


Créer des ports CTI

- Les ports CTI sont uniquement utilisés pour les alertes téléphoniques sur site.
- Les ports CTI doivent pouvoir appeler le numéro d'alerte sur site (il peut s'agir d'un numéro interne ou externe, tant que les appels parviennent au personnel de sécurité sur site).
- Les DN des ports CTI doivent être dans un ordre consécutif.
- CER prend uniquement en charge la norme G.711. Par conséquent, la relation de région entre les ports CTI et les téléphones pour la sécurité sur site ne doit pas être définie à moins de 64 Kbits/s.



Conseil : Pour les appels internes, vous pouvez afficher l'écran Appel d'urgence ou autre si vous le souhaitez. De cette façon, les gens comprennent l'urgence de l'appel avant d'y répondre. Pour les appels externes, vous pouvez configurer le masque de numéro de téléphone externe sur un numéro que tout le monde peut reconnaître.

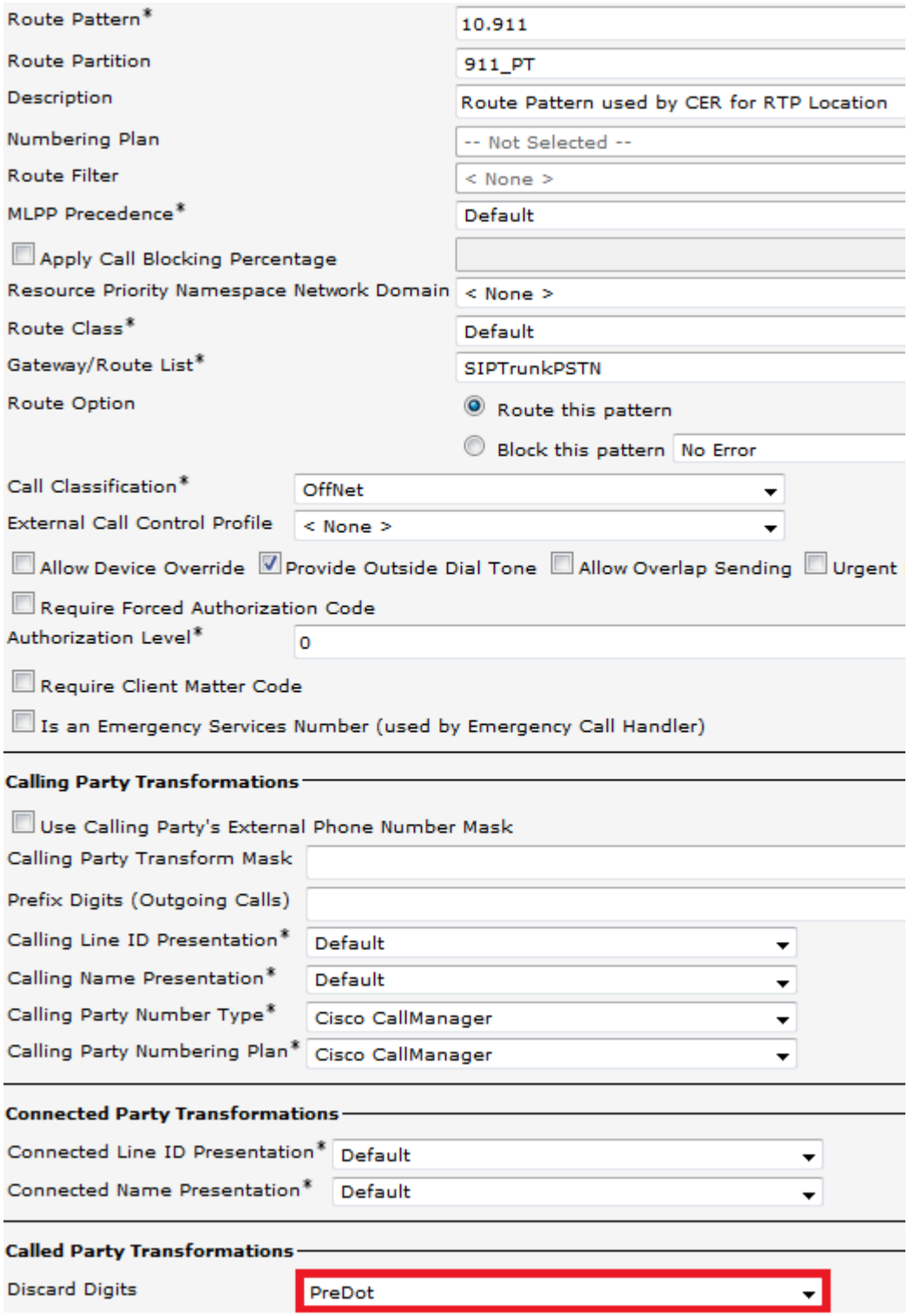


Créer des modèles de routage

Modèle de route ERL par défaut

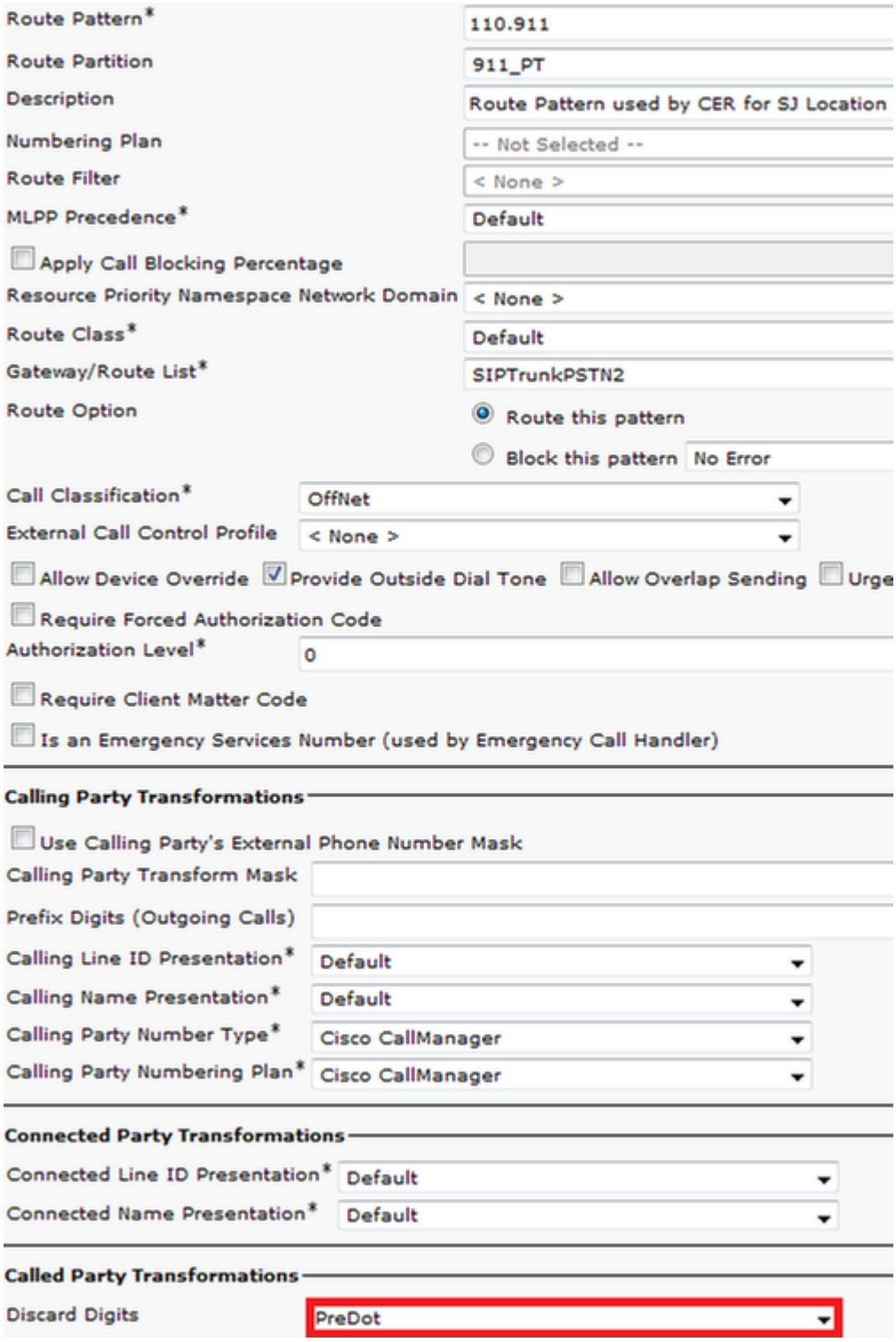
- Doit figurer dans le fichier 911_PT.
- Vous pouvez définir le Calling Party Transform Mask comme étant le numéro de l'ELIN dans l'ERL. Quoi qu'il en soit, CER peut le changer en ELIN.
- Définissez Discard Digits sur PreDot.

Dans cet exemple, l'ERL par défaut est le même pour l'emplacement RTP



TOUS les autres modèles de routage ERL

- Doit figurer dans le fichier 911_PT.
- Vous pouvez définir le Calling Party Transform Mask comme étant le numéro de l'ELIN dans l'ERL. Quoi qu'il en soit, CER peut le changer en ELIN.
- Définissez Discard Digits sur PreDot.



Créer des modèles de traduction

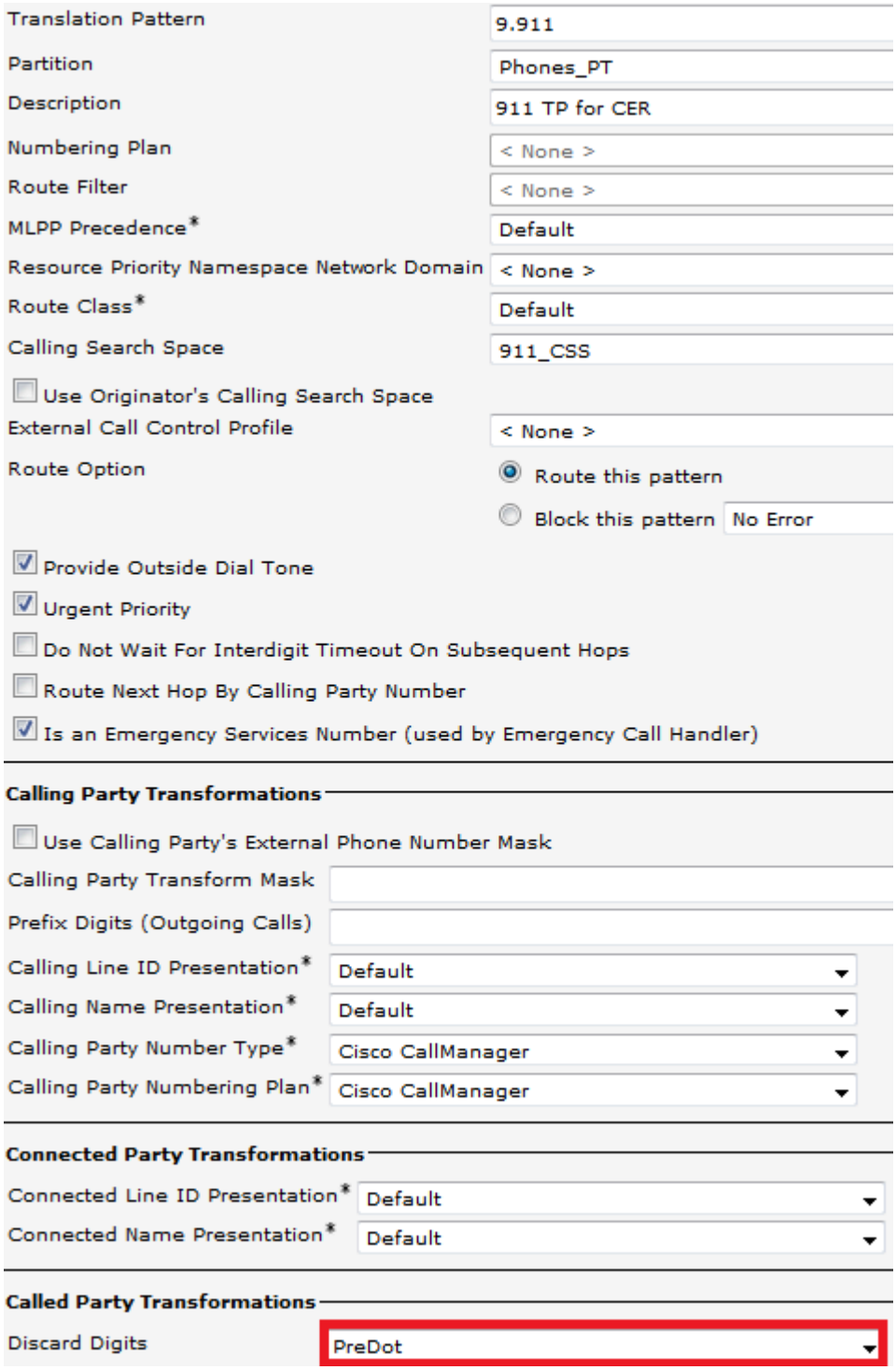
- Modèle de traduction 911 et 9.911 dans Phones_PT (pour que les téléphones puissent les appeler) avec le 911_CSS (pour qu'il puisse atteindre le 911 CTI RP).
- Modèles de traduction pour le rappel PSAP dans le 911_PT (pour que la passerelle puisse les appeler) avec le 911_CSS (pour qu'il puisse atteindre le 913 CTI RP).

	Translation Pattern	Partition	Description
	9.911	Phones_PT	911 TP for CER
	911	Phones_PT	911 TP for CER

Créer des modèles de traduction 911 et 9.911

La seule différence entre les modèles de traduction 9.911 et 9.911 est le prépoint de suppression sur le modèle de traduction 9.911.

Translation Pattern	911
Partition	Phones_PT
Description	911 TP for CER
Numbering Plan	< None >
Route Filter	< None >
MLPP Precedence*	Default
Resource Priority Namespace Network Domain	< None >
Route Class*	Default
Calling Search Space	911_CSS

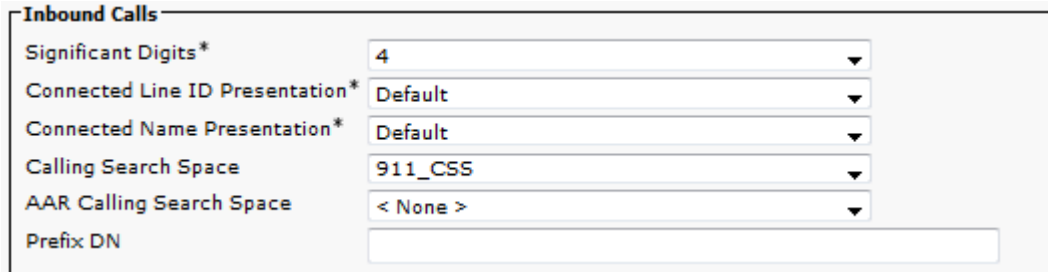


Configurer le rappel PSAP

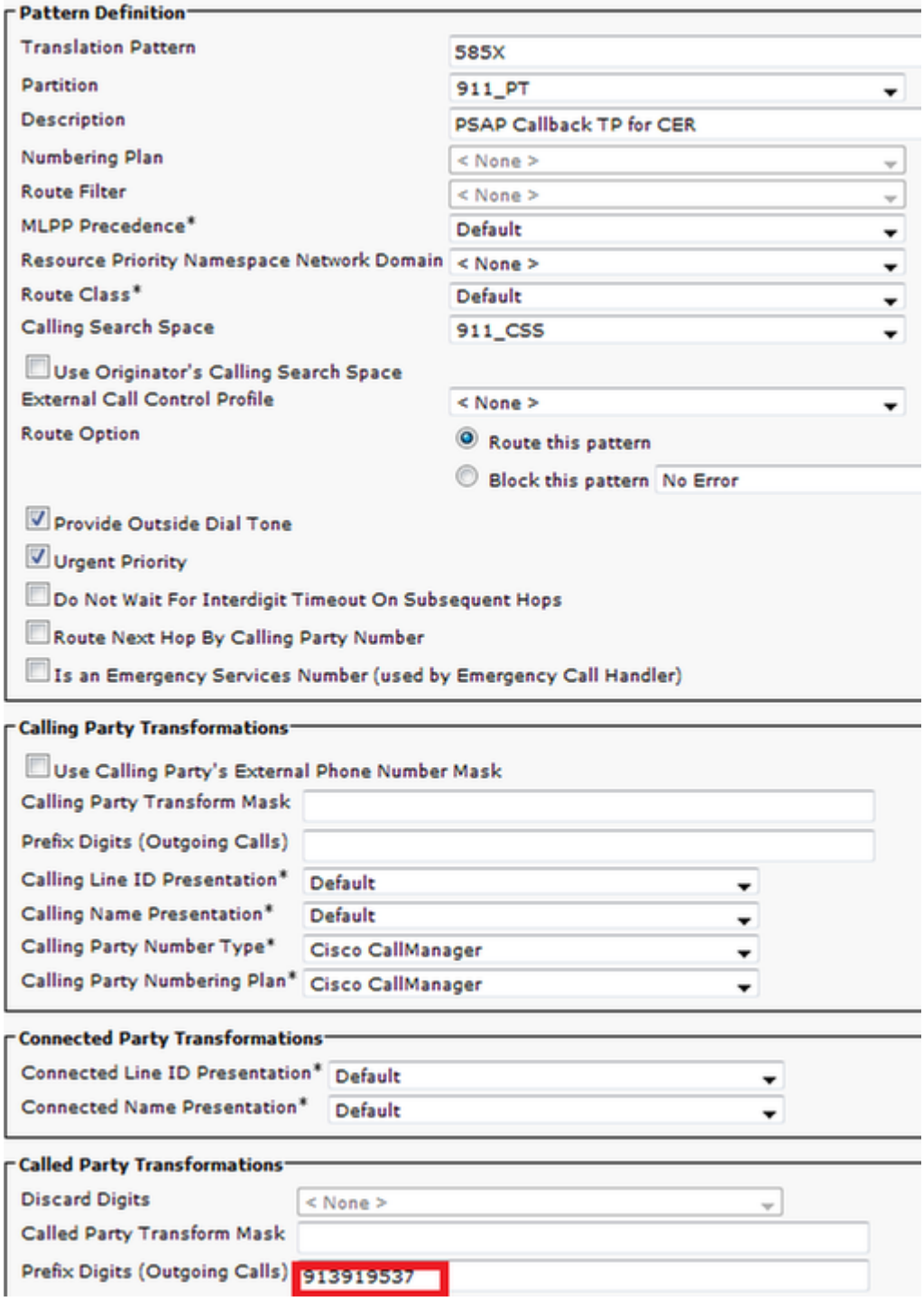
Pour configurer le rappel PSAP, vous devez attribuer un CSS à la passerelle entrante et créer un modèle de traduction.

- Pour les appels entrants, les personnes envoient généralement seulement 4 chiffres dans Callmanager ; par conséquent, les modèles de traduction pour le rappel PSAP ne comportent que 4 chiffres. Le modèle des modèles de traduction peut être configuré en conséquence pour le plan de numérotation utilisé.

- Le CSS de la passerelle doit être le 911_CSS (pour qu'il puisse atteindre les modèles de traduction de rappel PSAP).

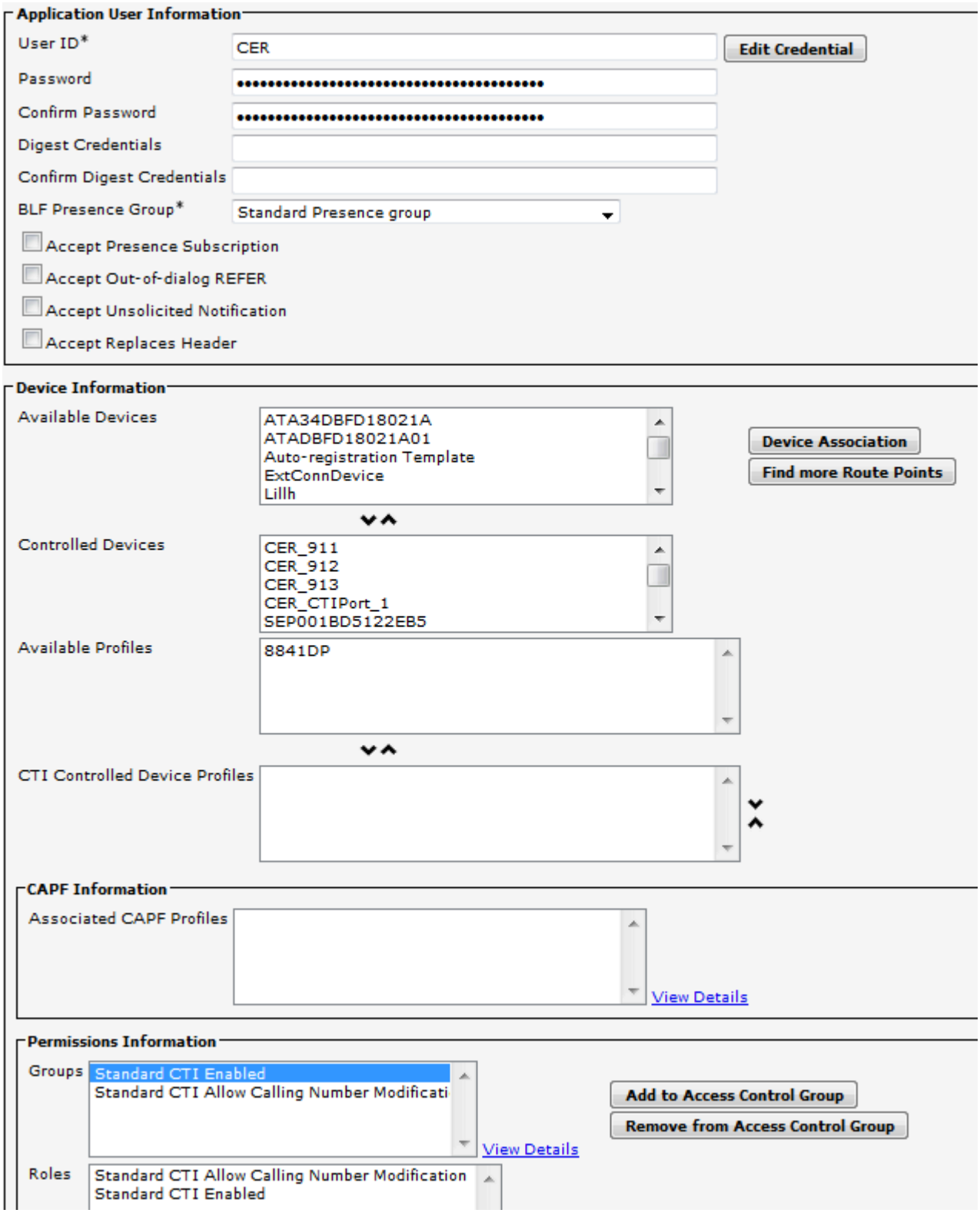


Dans les exemples ci-dessous, puisque seulement 4 chiffres sont transmis de la passerelle/liaison, afin qu'il atteigne le RP CTI 913, vous devez préfixer les chiffres (pour cet exemple, préfixe : 913919537). De cette manière, le modèle 913XXXXXXXXX configuré dans CCM et CER peut être mis en correspondance.



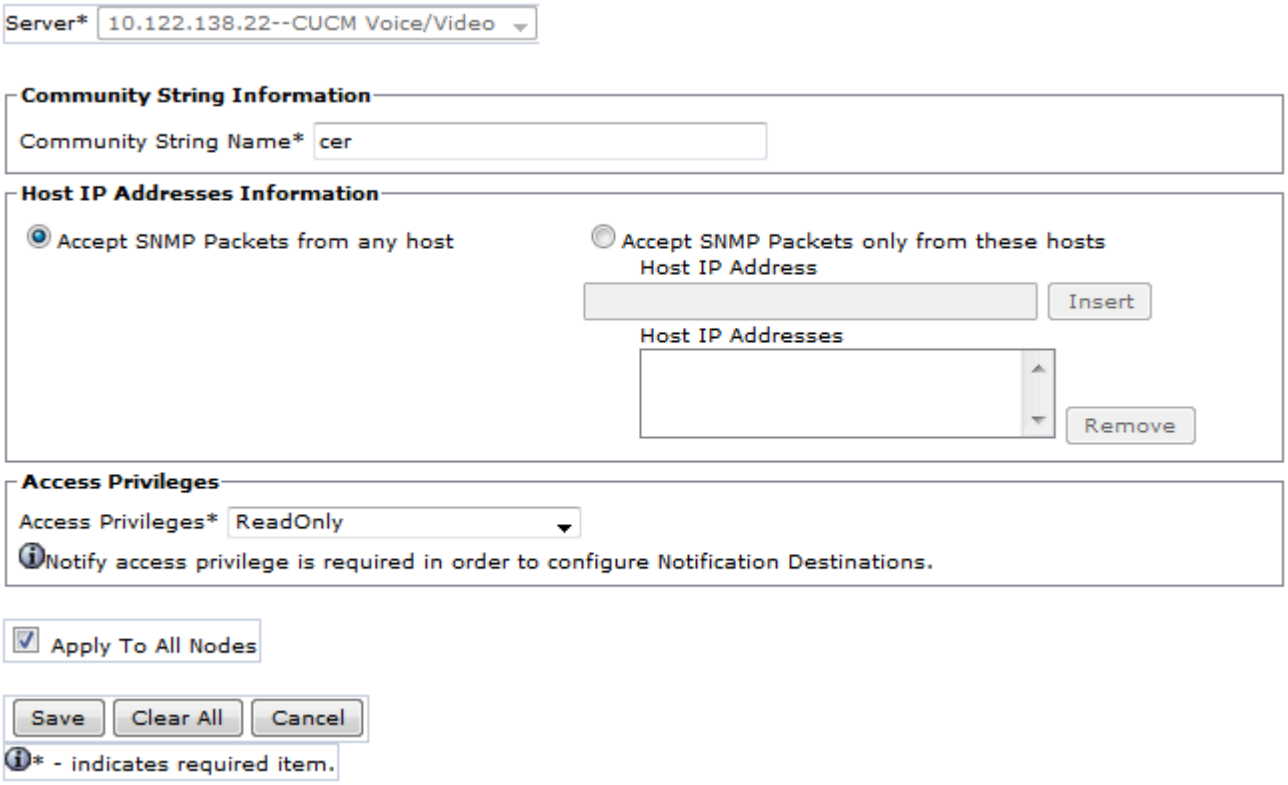
Créer un utilisateur JTAPI

- L'utilisateur JTAPI doit être un utilisateur d'application (et non un utilisateur final).
- L'utilisateur JTAPI doit disposer des points de routage CTI et des ports CTI qui lui sont associés. Sinon, ces périphériques CTI ne peuvent pas s'enregistrer et les appels ne peuvent pas fonctionner.
- L'utilisateur JTAPI doit être ajouté aux groupes CTI standard Autoriser la modification du numéro appelant et CTI standard activé.



Configuration de SNMP

- Assurez-vous que le service SNMP est activé et démarré sur tous les gestionnaires d'appels (Cisco Unified Serviceability > Tools > Control Center - Feature Services).
- Le nom de chaîne de communauté SNMP configuré sur CUCM doit être la même chaîne configurée sur CER
- Assurez-vous que le nom de chaîne de communauté est défini sur ReadOnly



Configuration de Cisco Emergency Responder

- Créer des utilisateurs Web CER (facultatif)
- Configuration des paramètres de groupe
- Configuration des paramètres de téléphonie
- Configuration des paramètres du serveur
- Saisie des licences
- Identifier les clusters Cisco Unified Communications Manager
- Créer des alertes sur site (facultatif)
- Créer des sites d'intervention d'urgence (ERL)
- Configuration du protocole SNMP
- Identifier les commutateurs LAN
- Suivi téléphonique via les ports de commutation
- Horaires de suivi téléphonique
- Suivi téléphonique (ports de commutateur, téléphones non alloués, téléphones configurés manuellement et basés sur un sous-réseau IP)
- Mise à niveau de CCM (facultatif)

Créer des utilisateurs Web CER (facultatif)

- Si vous souhaitez limiter l'accès d'une personne à la page Web CER, vous pouvez créer des utilisateurs via Gestion des utilisateurs et ajouter les utilisateurs à un groupe d'utilisateurs avec des rôles spécifiques

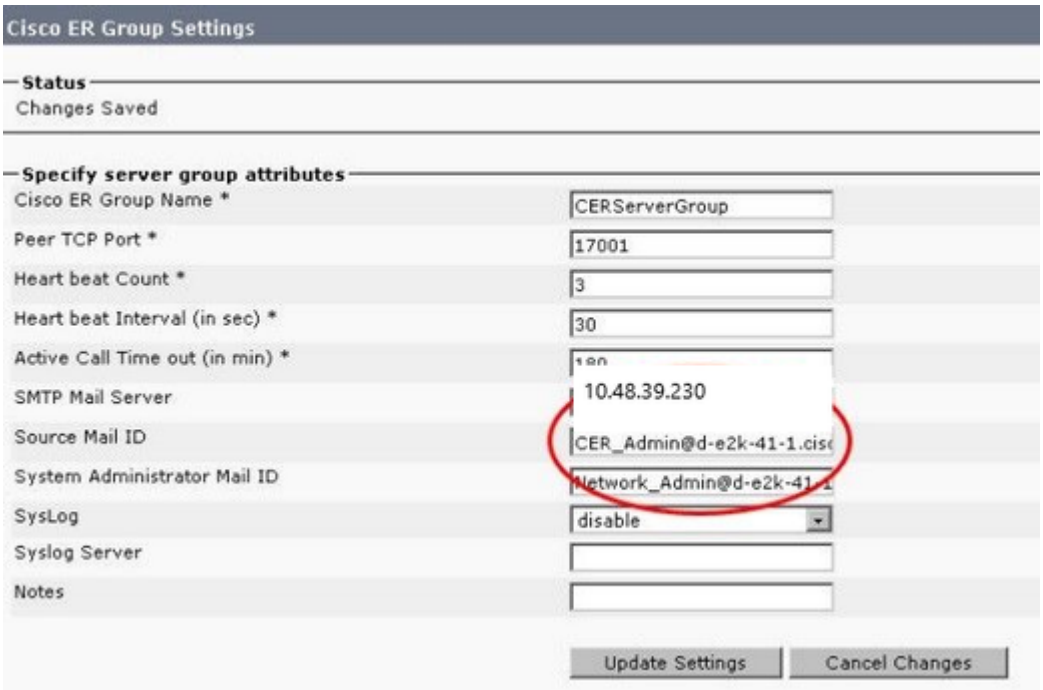
- Les différents niveaux/groupes de sécurité sont les suivants :

  Utilisateur
  Administrateur ERL
  Utilitaire Admin
  Facilité de maintenance administrateur réseau
  Administrateur système

Configuration des paramètres de groupe

Système > Paramètres du groupe Cisco ER

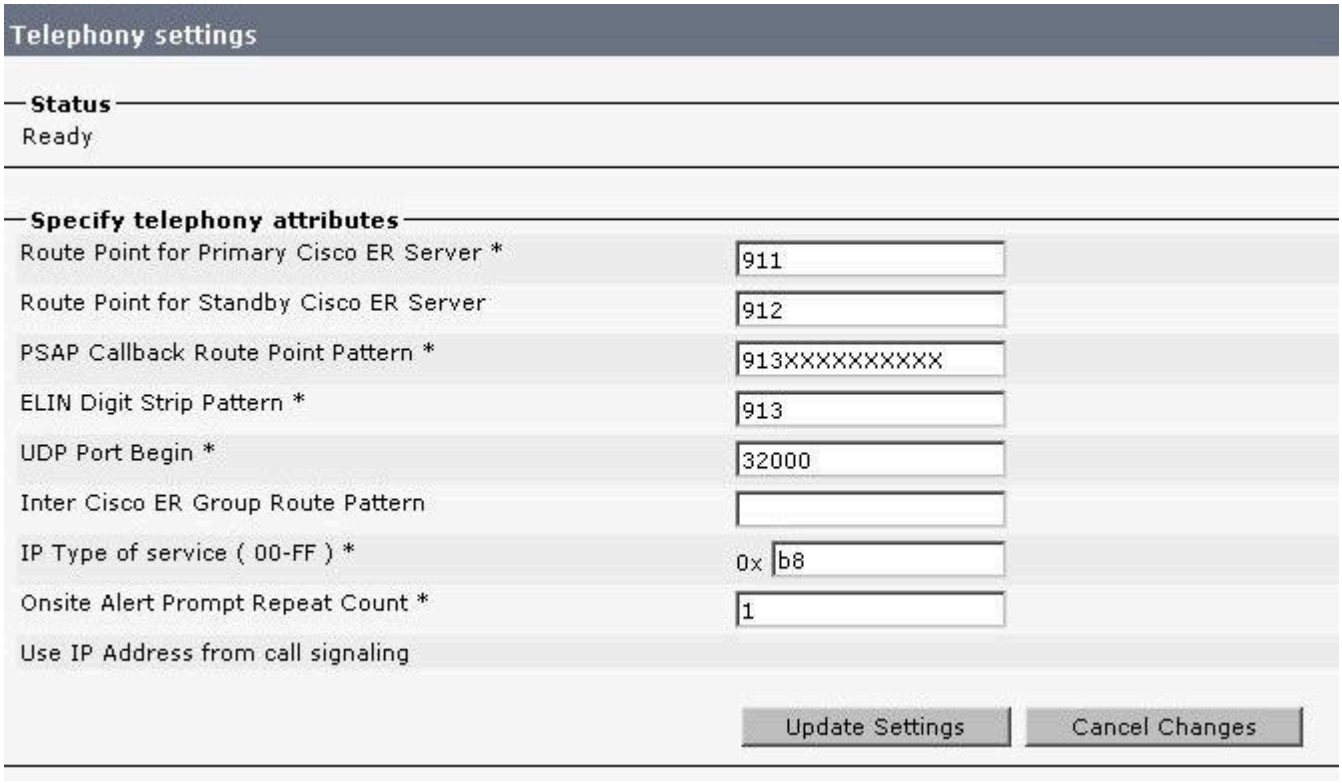
- La définition du serveur de messagerie SMTP, de l'ID de messagerie source et de l'ID de messagerie de l'administrateur système est facultative.
- Si vous souhaitez recevoir des alertes par e-mail sur site, vous devez configurer le serveur de messagerie SMTP et l'ID de messagerie source.
- Si vous souhaitez recevoir des e-mails sur les alertes système critiques, configurez le serveur de messagerie SMTP et l'ID de messagerie de l'administrateur. Les alertes par e-mail et les e-mails sur site relatifs aux alertes système critiques peuvent être configurés en même temps et exécutés en parallèle.



Configuration des paramètres de téléphonie

Système > Paramètres de téléphonie

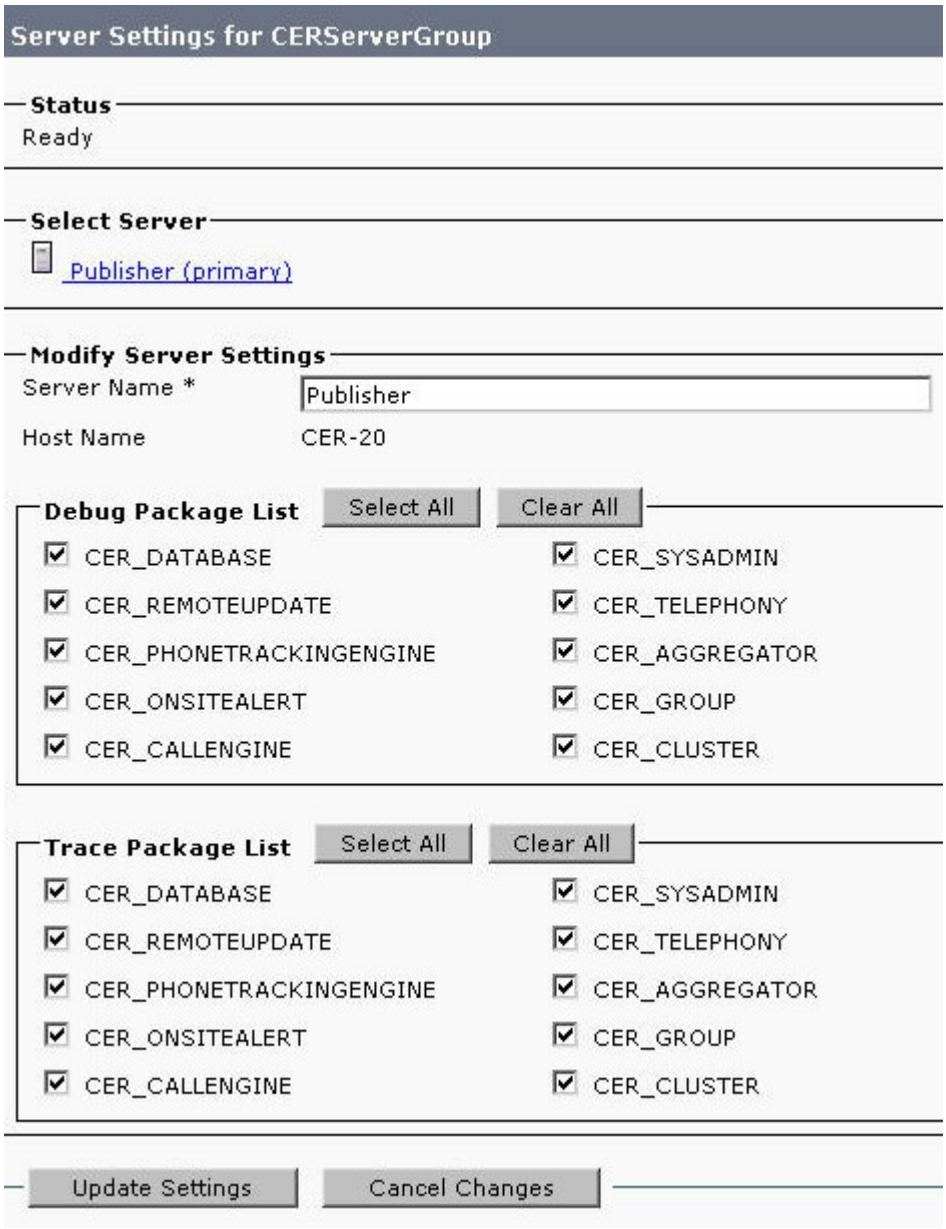
Vous ne pouvez rien modifier sur cette page ; toutefois, les modifications apportées ici doivent correspondre aux points de routage CTI configurés sur CUCM.



Configuration des paramètres du serveur

Système > Paramètres du serveur

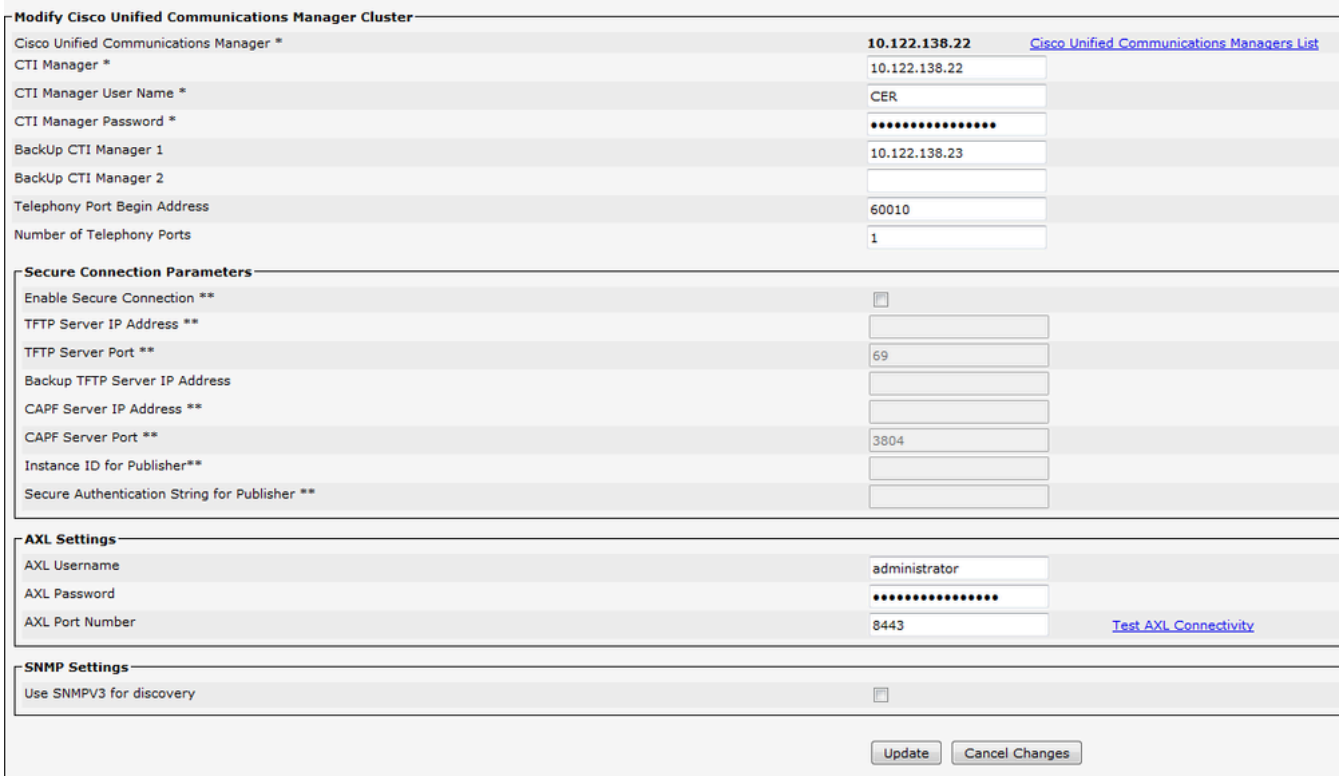
Il est préférable de cocher toutes les cases des listes de paquets de débogage et de suivi. Cela augmente les chances d'identifier la cause première si le système rencontre des problèmes. L'activation de tous ces débogages et suivis a un impact minimal sur les performances du serveur, car CER est la seule chose sur le serveur.



Identifier les clusters Cisco Unified Communications Manager

Suivi téléphonique > Cisco Unified Communications Manager

- Chaque noeud CUCM exécutant le service CallManager doit également exécuter des services SNMP.
- Le CallManager spécifié comme Cisco Unified Communications Manager doit exécuter le service CallManager.
- Si tout est correctement configuré et que le protocole SNMP fonctionne, vous pouvez voir tous vos noeuds Callmanager si vous cliquez sur le lien hypertexte Cisco Unified Communications Managers List qui est affiché en haut à droite de l'image suivante.



Remarque : Une fois cette étape effectuée, les points de routage CTI et les ports CTI peuvent s'afficher comme enregistrés sur CUCM.

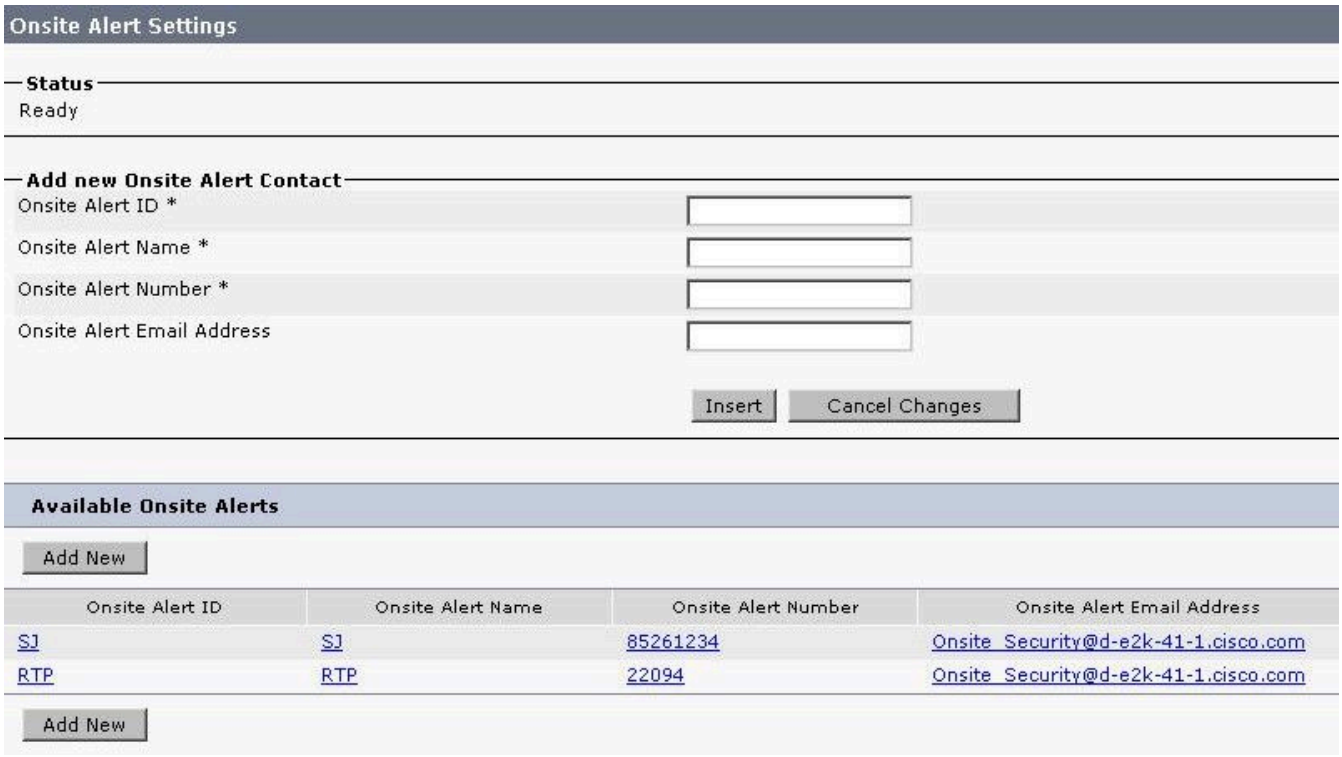
Créer des alertes sur site (facultatif)

ERL > Paramètres d'alerte sur site

- Un numéro externe tel qu'un téléphone portable peut être utilisé pour les alertes sur site tant que les ports CTI de CUCM peuvent passer des appels externes.
- Pour que les alertes par e-mail fonctionnent, le serveur de messagerie SMTP doit être configuré sous Paramètres de groupe.

Remarque : Le champ Adresse e-mail est facultatif. Tous les autres sont obligatoires.

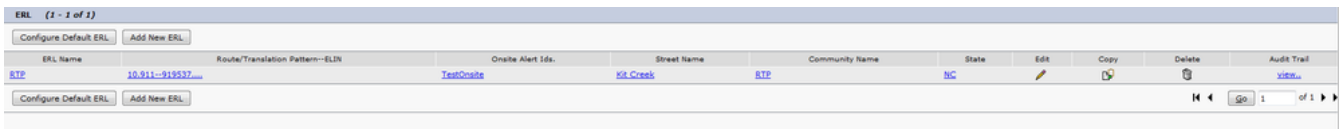
Conseil : Il est possible de spécifier un alias d'e-mail pour que plusieurs personnes reçoivent le message. Cela peut s'avérer utile si votre équipe de sécurité dispose d'un alias de messagerie.

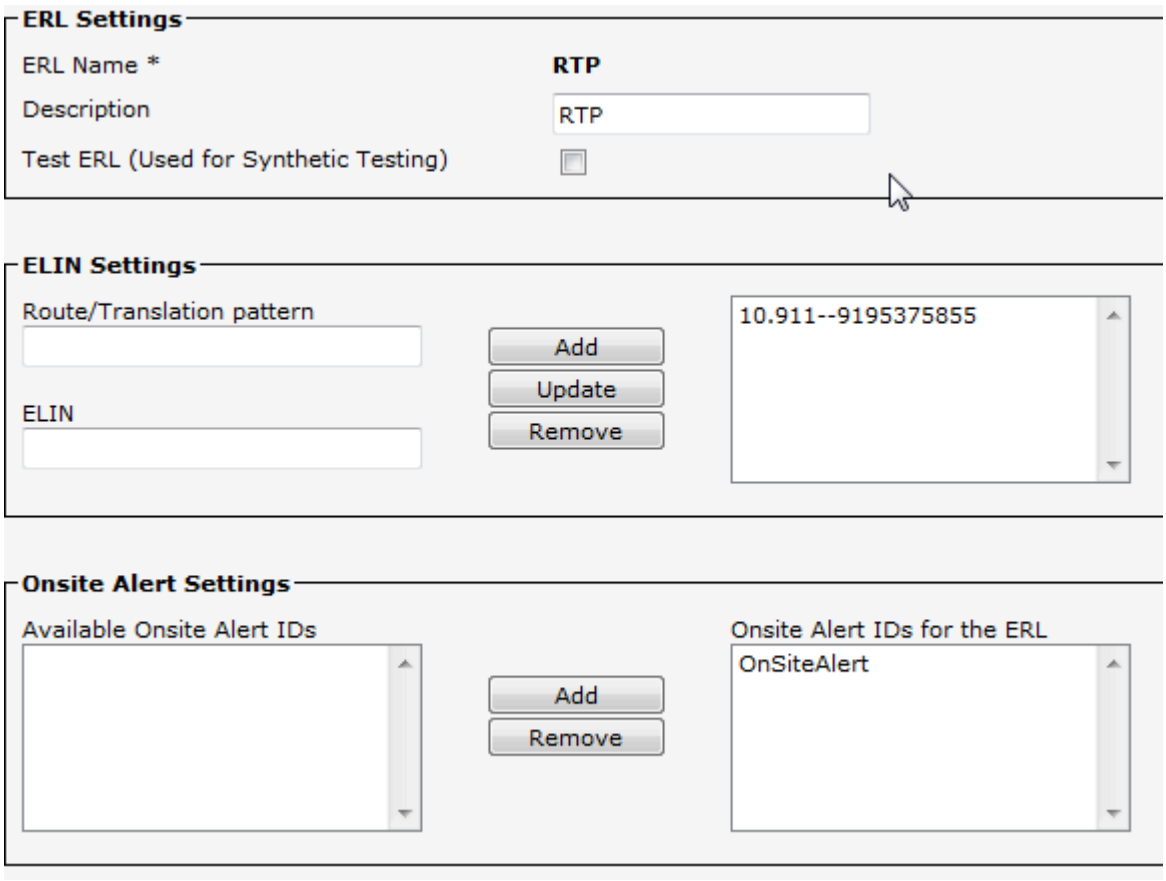


Créer des sites d'intervention d'urgence (ERL)

ERL > ERL conventionnel

- Les ERL peuvent être aussi granulaires que vous le souhaitez (bâtiment, étage, quadrant, pièce, station de travail, etc.).
- Si un appel est passé via CER et qu'aucun ERL n'est associé à ce téléphone, l'ERL par défaut peut être utilisé. Il est donc préférable de configurer l'ERL par défaut.
- Le même modèle de route (c'est-à-dire 10.911) peut être utilisé pour plusieurs ERL s'ils utilisent le même Gateway/RouteList. Dans CER 1.x, la modification de l'appelant doit être activée sous Paramètres du groupe pour utiliser le même modèle de route. Dans CER 2.0, l'option n'est pas présente car elle est activée par défaut.
- Le modèle de routage devient le numéro appelé et l'ELIN devient le numéro appelant lorsque l'appel est redirigé vers CUCM.



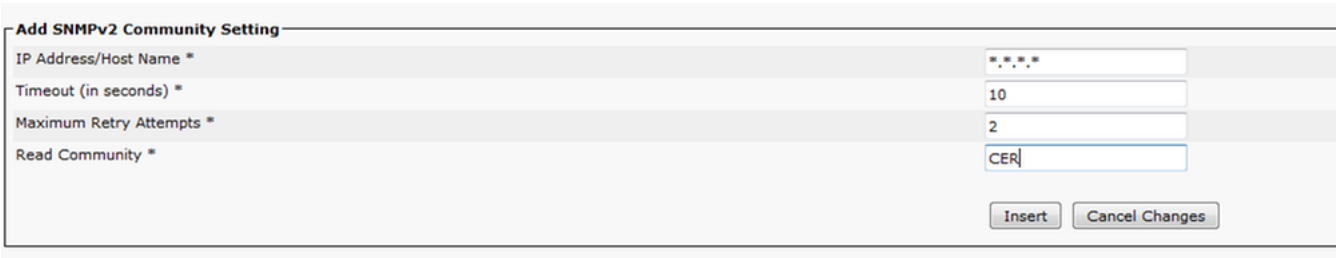


Configuration du protocole SNMP

Suivi téléphonique > SNMP V2

Tous les commutateurs et serveurs CallManager doivent être configurés ici pour que le suivi des téléphones SNMP fonctionne

Conseil : Vous pouvez spécifier *.*.*.* ou d'autres caractères génériques/plages. Vous pouvez également configurer des adresses IP spécifiques si vous le souhaitez.



Identifier les commutateurs LAN

Suivi téléphonique > Commutateur LAN

- Tous les commutateurs auxquels des téléphones sont connectés doivent être configurés ici.
- S'il s'agit d'un commutateur non-Cisco, ou si le protocole CDP est désactivé, cochez la case Enable CAM based Phone Tracking.



Suivi téléphonique via les ports de commutation

Appartenance ERL > Ports de commutation

- Attribuez l'ERLS aux ports du commutateur une fois le suivi du téléphone terminé.
- Un emplacement peut être spécifié ; toutefois, elle n'est pas obligatoire.
- Dans l'exemple ci-dessous, le téléphone 60002 est suivi via IP Phone Subnet, mais le commutateur exécute le protocole SNMP. Le téléphone s'affiche donc toujours ici.



Configuration SNMP sur le commutateur

```
router(config)#
snmp-server community <community_string> ro
```

- Sets the SNMP Community string on the switch to Read-Only (RO)

```
lsegnini#show run | b snmp
  snmp-server community CER RO
```

Vérifier

1. Les points de routage et les ports CTI peuvent être enregistrés.
2. Les téléphones IP connectés aux commutateurs doivent être détectés automatiquement par CER.
3. Les téléphones IP peuvent appeler le 911 et ont la route d'appel via CER.
4. Le rappel PSAP peut être acheminé vers le dernier téléphone pour appeler le PSAP.

Dépannage

Appel aux secours

- Vérifiez que le CSS du téléphone appelant est associé à la partition des modèles de traduction 911 / 9.911.
- Vérifiez que la priorité urgente des modèles de traduction 911 / 9.911 est vérifiée et que leur CSS est associé à la partition du RP CTI 911.
- Assurez-vous que la bande de pré-points est configurée pour le modèle de traduction 9.911.
- Validez l'état d'enregistrement du RP 911 CTI et assurez-vous qu'il est enregistré auprès du CER principal.
- Les paramètres de transfert d'appel configurés sur le RP CTI 911 peuvent pointer vers le RP CTI 912 pour les scénarios de basculement.
- Vérifiez que l'ERL configuré dans CER effectue les modifications RP/ELIN appropriées en fonction de l'origine de l'appel d'urgence.
- Assurez-vous que le CSS du RP CTI 911 / 912 est associé à la partition du modèle de route pour l'appel redirigé à partir de CER.

Rappel PSAP

- Le CSS entrant de la passerelle peut atteindre la partition du modèle de traduction configuré

pour l'appel de rappel.
- Modèle de traduction configuré avec le nombre correct de chiffres, basé sur les chiffres significatifs envoyés dans GW avec/sans préfixes.
- Préfixes de motif de traduction 913, ainsi que le reste des chiffres les plus significatifs. Le CSS de TP peut atteindre la partition du RP CTI 913.
- Bandes CER 913 (champ Bande de chiffres ELIN). Le rappel est dans le délai spécifié dans Délai d'appel actif dépassé (en min).
- Le CSS du 913 CTI RP peut atteindre la partition du DN du téléphone de l'appelant d'origine.

Alerte sur site

- Les contacts d'alerte sur site sont configurés correctement pour chaque ERL.
- Les ports CTI sont enregistrés et leur CSS peut atteindre la partition des DN téléphoniques du personnel d'alerte sur site.
- Assurez-vous qu'il y a suffisamment de ports CTI pour traiter les appels simultanés vers les alertes sur site.

911 L'opérateur n'obtient pas la valeur ELIN correcte

- Assurez-vous que System > Cisco ER Group Settings > Calling Party Modification value est défini sur enable.
- L'utilisateur de l'application utilisé pour l'interaction entre CUCM et CER dispose de groupes d'utilisateurs Standard CTI activé et Standard CTI Allow Calling Number Modification.
- La case Utiliser le masque de numéro de téléphone externe de l'appelant n'est pas cochée sur le modèle de routage de l'appel d'urgence.
- Aucune modification de l'appelant au niveau RP/RL/RG/passerelle.
- Si tous les paramètres précédents semblent corrects, exécutez la commande debug sur la passerelle pour vérifier le numéro de l'appelant pour l'appel d'urgence (exemple : « debug isdn q931 » pour une passerelle PRI).

Ports de commutateur non affichés après la fin du suivi téléphonique

- Vérifiez la configuration SNMP sur CER, la configuration SNMP sur les commutateurs et que les commutateurs sont configurés dans CER.
- Assurez-vous que les commutateurs sont pris en charge pour être suivis sur cette version de CER. Si le commutateur n'est pas pris en charge, le message d'erreur « This device is not supported <ip address> » s'affiche dans les journaux de suivi téléphonique.
- La liste des périphériques pris en charge par CER est répertoriée dans cisco.com Les ports de commutateur s'affichent, mais pas les téléphones.

- Vérifiez la configuration SNMP sur CER et CCM.
- Sur chaque CUCM, Cisco Unified Serviceability > Tools > Control Center - Feature Services > Cisco CallManager SNMP Service doit être activé et démarré.
- Sur chaque CUCM, assurez-vous que le service réseau SNMP Primary Agent est en cours d'exécution.
- Assurez-vous que tous les serveurs CUCM ont des téléphones qui doivent être suivis dans CER et qui apparaissent dans la liste M. Vous pouvez vérifier la liste en accédant à Suivi téléphonique > Cisco Unified Communications Manager > Cliquez sur Cluster. Puis cliquez sur Liste Cisco Unified Communications Managers. Cela peut afficher tous les noeuds du cluster CUCM qui exécutent le service CCM.

- Vous pouvez exécuter des procédures pas à pas SNMP pour confirmer que CER peut extraire des informations de téléphone IP de CUCM et du commutateur :

Entrez la chaîne de communauté : cer
Entrez l'adresse IP du serveur, utilisez 127.0.0.1 pour localhost.Notez que vous devez fournir l'adresse IP et non le nom d'hôte.:: 10.48.62.250
L'ID d'objet (OID) : 1.3.6.1.4.1.9.9.23.1.2.1.1.6
Entrez le paramètre « file » pour consigner le résultat dans un fichier. [nofile] :
Cette commande peut affecter temporairement les performances du processeur.
Continuer (o/n) ?o
iso.3.6.1.4.1.9.9.23.1.2.1.1.6.10101.1 = STRING : "rtp12-calo-363-gw.cisco.com"
iso.3.6.1.4.1.9.9.23.1.2.1.1.6.10102.6 = STRING : "SEPF09E636E825"
iso.3.6.1.4.1.9.9.23.1.2.1.1.6.10104.8 = STRING : "SEP74A02FC0AD11"
iso.3.6.1.4.1.9.9.23.1.2.1.1.6.10107.7 = STRING : "SEP6C416A369525"
iso.3.6.1.4.1.9.9.23.1.2.1.1.6.10108.12 = STRING : "SEP1C1D862F3EDF"
iso.3.6.1.4.1.9.9.23.1.2.1.1.6.10109.9 = STRING : "SEP6899CD85AE21"
iso.3.6.1.4.1.9.9.23.1.2.1.1.6.10111.10 = STRING : "SEP84B5170993E8"
iso.3.6.1.4.1.9.9.23.1.2.1.1.6.10113.11 = STRING : "SEP88908D737AC7"
iso.3.6.1.4.1.9.9.23.1.2.1.1.6.10115.2 = STRING : "SEP00235EB7A757"

À propos de cette traduction
Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.