

# Support technique Cisco pour téléphone IP - FAQ

## Contenu

[Introduction](#)

[Enregistrement du téléphone IP](#)

[Paramètres et services du téléphone IP](#)

[Installation et mise à jour du téléphone IP](#)

[Résolution des problèmes du téléphone IP](#)

[Informations connexes](#)

## Introduction

Ce document répond aux questions fréquemment posées (FAQ) au sujet des téléphones IP Cisco.

## Enregistrement du téléphone IP

**Q. Que faut-il pour que mon téléphone IP Cisco 7960, 7940, ou 7910 s'enregistre auprès de Cisco CallManager ?**

**A.** L'enregistrement d'un téléphone IP Cisco avec Cisco CallManager est un processus à quatre étapes.

1. Le téléphone demande une adresse IP au service DHCP.
2. La réponse DHCP renvoie l'adresse du serveur TFTP dans une de ces formes : Adresse IP statique  
Option 150 (simple adresse IP)  
Option 66 (première adresse IP ou nom du Système de noms de domaine [DNS])  
Recherche dans CiscoCM1.your.domain
3. Une fois que le téléphone possède l'adresse TFTP, il demande des informations de configuration au serveur TFTP. Dans Cisco CallManager 3.0, ces informations de configuration sont sous la forme d'un fichier .cnf. Dans la version 3.1, le fichier de configuration est un fichier .xml. Les informations de configuration contiennent une liste de priorités pouvant aller jusqu'à trois serveurs Cisco CallManager, le pool de périphériques auquel appartient le téléphone, et des informations sur la version de charge du téléphone pour la version 3.1.
4. Le téléphone établit une communication avec Cisco CallManager qui est placé au sommet de la liste de priorités et envoie une demande d'enregistrement. Si le téléphone demande un fichier .cnf plutôt qu'un fichier .xml, le téléphone envoie également une demande de version et vérifie la version de charge actuelle du téléphone. Si le téléphone a besoin d'une nouvelle charge de téléphone, il interrompt le processus d'enregistrement et télécharge la charge de téléphone actuelle à partir du serveur TFTP. Une fois que le téléphone a téléchargé le nouveau microprogramme, il continue son enregistrement avec Cisco CallManager. Afin de

résoudre des problèmes d'enregistrement des téléphones IP, référez-vous à [Résolution des problèmes d'enregistrement des téléphones IP Cisco \(7910, 7940, 7960, SP 12, et VIP 30\) avec Cisco CallManager 3.x et 4.0.](#)

## Q. Quelle version de Cisco Unified CallManager est requise pour que mon Cisco IP Phone 7985G soit enregistré ?

A. Pour utiliser le téléphone IP 7985G, vous avez besoin de Cisco Unified CallManager version 4.1(3)sr2 ou ultérieure.

## Q. Pourquoi mon téléphone IP n'arrive-t-il pas à s'enregistrer auprès de Cisco CallManager ?

A. Cisco CallManager désactive l'enregistrement automatique par défaut afin d'empêcher les connexions non autorisées à votre réseau. Si vous devez activer l'enregistrement automatique, suivez les étapes détaillées dans le guide d' [Enregistrement automatique.](#)

Si votre téléphone IP n'est toujours pas enregistré après avoir suivi les instructions du guide d'[Enregistrement automatique, réinitialisez le téléphone IP aux paramètres d'usine :](#)

1. Appuyez sur **\*\* #** afin de déverrouiller la Configuration du réseau sur le téléphone.
2. Appuyez sur **Settings**.
3. Appuyez sur **3** sur le clavier numérique (ou faites défiler vers le bas) pour la Configuration du réseau.
4. Appuyez sur **33** sur le clavier numérique (ou faites défiler vers le bas) pour Effacer la configuration.
5. Appuyez sur la touche **Yes**.
6. Appuyez sur la touche **Save**.

## Paramètres et services du téléphone IP

### Q. Comment puis-je empêcher plus d'un appel sortant sur une apparence de ligne partagée ?

A. Dans les situations où vous avez des apparences de ligne partagée et souhaitez n'autoriser qu'un seul appel sortant à partir du numéro d'annuaire (DN), vous pouvez modifier un paramètre de service dans Cisco CallManager 3.12c. Le paramètre de service est SharedLineNewCallsSoftkeyDisable. Réglez ce paramètre sur **True afin d'empêcher un nouvel appel d'être placé sur le DN s'il est déjà en service.** Ceci est important si la première personne a un appel en attente. Si une deuxième personne devait passer un nouvel appel, la première personne ne pourrait reprendre ou transférer l'appel.

### Q. Comment puis-je créer une Conference Barge (cBarge) pour plus de deux téléphones pour une extension de téléphone IP ?

A. Augmentez le nombre maximal d'appels sur la ligne téléphonique de 2 à 10 pour le téléphone à insertion, en fonction du nombre d'appels à insertion. Si toutes les lignes sont utilisées, l'`Error parse limit` apparaît, ce qui signifie que le nombre de lignes doit être augmenté.

## Q. Comment puis-je répondre uniquement à la ligne principale même si j'ai des lignes partagées configurées dans mon téléphone IP ?

A. Remplacez le paramètre Toujours utiliser la ligne principale par **True** au niveau mondial. Il n'autorise que la ligne principale pour cette extension.

## Q. Comment puis-je modifier le nombre de sonneries avant que mon téléphone ne transfère l'appel vers la messagerie vocale ?

A. Vous pouvez facilement changer le nombre de fois qu'un téléphone IP sonne avant qu'il ne transfère l'appel vers la messagerie vocale ou vers une autre station. Vous devez modifier un paramètre de service. Procédez comme suit :

1. A partir des pages Web de Cisco CallManager Administration, choisissez **Service > Service Parameters**.
2. Sélectionnez **Cisco CallManager** dans la liste, et choisissez alors le service **CallManager** dans la liste sur la gauche.
3. Changez le paramètre qui a le titre **Forward No Answer Timeout**. Par défaut, ce paramètre a une valeur de 12 secondes. Une sonnerie classique dure approximativement 4 secondes. Ceci est un paramètre global. Le changement de cette valeur affecte le comportement de tous les téléphones. Soyez sûr de configurer ceci pour tous les Cisco CallManagers du groupe.

## Q. Comment puis-je faire fonctionner le bouton des services ?

A. Les téléphones IP Cisco 7960 et 7940 permettent à leurs utilisateurs de souscrire à des services tels que des valeurs de bourse, des calendriers, des calculatrices, et autres. Pour plus d'informations sur la façon de résoudre les problèmes avec les services, référez-vous à [Résolution de problèmes de services de téléphone IP](#).

Après configuration des services d'URL, vous devez configurer le service, puis faire souscrire les utilisateurs à ce service. Cisco CallManager est livré avec un service de démonstration que vous pouvez utiliser afin de vous assurer que vos services fonctionnent correctement. Suivez ces étapes afin d'utiliser le service de démonstration :

1. Ouvrez la page Web de **Cisco CallManager Administration**.
2. Cliquez sur **Feature > Cisco IP Phone Services**.
3. Dans le cadre **Service Name**, entrez **Sample**.
4. Dans le cadre **Service Description**, entrez **Sample IP Phone service**.
5. Dans le cadre **Service URL**, entrez   
`http://<machineIPaddress>/CCMUser/sample/sample.asp`. **Remarque** : Remplacez `<machineIPaddress>` par l'adresse IP d'un serveur sur lequel les pages Web ont été installées.
6. **Cliquez sur Insert**. La colonne sur la gauche affiche maintenant « **Sample** » en gras.

Suivez ces étapes pour que les téléphones IP d'étapes souscrivent au service de démonstration :

1. Cliquez sur **User > Global Directory**.
2. Cliquez sur **Add New user**.
3. Entrez les informations dans les champs appropriés.

4. Cliquez sur **Associate Devices**.
5. Cochez la case à côté du numéro de téléphone approprié et cliquez sur la case d'option sur la même ligne. Cette action rend ce téléphone ligne principale.
6. Cliquez sur **Insert**.
7. Ouvrez un navigateur Web et tapez **http:// <machineIPaddress>/CCMUser**. **Remarque :** Remplacez <machineIPaddress> par l'adresse IP d'un serveur sur lequel les pages Web ont été installées. Il s'agit habituellement du serveur de base de données principal.
8. Appuyez sur **<ENTER>**.
9. Dans le cadre User Identification, saisissez l'ID utilisateur de l'utilisateur que vous avez défini précédemment.
10. Dans le cadre Password, entrez le mot de passe de l'utilisateur que vous avez défini précédemment.
11. Sélectionnez le téléphone dans le menu déroulant Select a Device to Configure.
12. Cliquez sur **Configure your Cisco IP Phone Services**.
13. Sélectionnez **Sample à partir du menu déroulant Select a Service**.
14. Cliquez sur **Continue**.
15. Cliquez sur **Subscribe**.
16. Cliquez sur **Log off**. Les services sont à présent activés sur le téléphone de l'utilisateur.

## Q. Comment puis-je faire fonctionner le bouton Messages ?

A. Le bouton Messages du Cisco IP Phone est simplement un bouton de numérotation abrégée que vous pouvez programmer avec le numéro d'annuaire d'un modèle de route ou d'un port de messagerie vocale Cisco pointant vers le système de messagerie vocale de votre société. Suivez ces étapes afin de configurer ce bouton pour vos téléphones :

1. A partir de la page Web Cisco CallManager Administration, choisissez **Service > Service Parameters**.
2. Sélectionnez Cisco CallManager dans la liste, et choisissez ensuite le service CallManager dans la liste sur la gauche.
3. Changez le paramètre avec le titre VoiceMail. Saisissez le numéro d'annuaire que vous avez configuré comme modèle de route ou comme port de messagerie vocale Cisco pour votre système de messagerie vocale. Ceci est un paramètre global qui affecte tous les téléphones. Assurez-vous de configurer ce paramètre pour tous les Cisco CallManagers du groupe.

## Q. Comment puis-je faire fonctionner le bouton Directories ?

A. Le bouton Directories des téléphones IP Cisco 7960 et 7940 permet d'accéder à quatre répertoires :

- Appels manqués
- Appels reçus
- Appels passés
- Répertoire d'entreprise

Si l'option Répertoire d'entreprise n'est pas activée, le téléphone ne peut pas trouver les informations requises. Afin d'activer le répertoire d'entreprise, suivez ces étapes :

1. A partir de la page Web de Cisco CallManager Administration, choisissez **System >**

### **Enterprise Parameters.**

2. Dans le champ URL Directories, changez l'entrée de **http://<hostname>/CCMcip/xmldirectory.asp** en **http://<ipaddress>/CCMcip/xmldirectory.asp**, et **cliquez sur Update**. Ceci fait en sorte que les téléphones peuvent trouver la page `xmldirectory.asp`. Référez-vous à [Résolution des problèmes avec Corporate Directory Lookup](#) à partir du téléphone IP Cisco pour plus d'informations.

### **Q. Comment découvrir l'adresse mac du téléphone IP et les détails d'inventaire d'autres périphériques enregistrés auprès du serveur Cisco CallManager ?**

**A.** Dans le serveur Cisco CallManager, accédez à **C:/program files/cisco/bin/** à partir de la ligne de commande et exécutez **mmfspy**. Il mentionne le commutateur à exécuter pour découvrir l'inventaire des périphériques enregistrés auprès du serveur Cisco CallManager.

### **Q. Comment puis-je créer des sonneries personnalisées pour mes téléphones IP Cisco ?**

**A.** Le guide système Cisco CallManager détaille le processus de création de sonneries personnalisées à utiliser avec les téléphones IP Cisco. Référez-vous à [Sonneries personnalisées](#).

### **Q. Comment utiliser l'interception d'appel ?**

**A.** Pour des exemples de configuration et d'utilisation de la prise d'appels et de la prise d'appels de groupe, référez-vous à [Configuration et utilisation des fonctions de prise d'appels et de prise d'appels de groupe avec Cisco CallManager](#) (pour les versions 3.x et 4.0).

### **Q. Comment puis-je configurer la numérotation rapide sur mon téléphone IP Cisco ?**

**A.** Vous pouvez configurer les boutons de numérotation rapide de deux manières différentes. La personne pouvant administrer Cisco CallManager peut ajouter les boutons à partir de l'écran de configuration du téléphone. Mais la méthode idéale est de permettre aux utilisateurs de se connecter aux pages utilisateur de Cisco CallManager et de configurer les boutons de numérotation rapide eux-mêmes.

Suivez ces étapes afin de configurer les boutons de numérotation rapide sur le téléphone IP Cisco 7960 ou 7940 :

1. Choisissez **User > Global Directory**.
2. Cliquez sur **Add New user**.
3. Entrez les informations dans les champs appropriés.
4. Cliquez sur **Associate Devices**.
5. Cochez la case à côté du numéro de téléphone approprié et cliquez sur la case d'option sur la même ligne. Cette action rend ce téléphone ligne principale.
6. Cliquez sur **Insert**.
7. Ouvrez un navigateur Web et tapez **http:// <machineIPaddress>/CCMUser**.
8. Dans le cadre User Identification, saisissez l'ID utilisateur de l'utilisateur que vous avez défini précédemment.
9. Dans le cadre Password, entrez le mot de passe de l'utilisateur que vous avez défini précédemment.

10. Sélectionnez le téléphone dans le menu déroulant **Select a Device to Configure**.
11. Cliquez sur **Add/Update your Speed Dials**.
12. Saisissez le numéro que vous souhaitez associer au bouton de numérotation rapide et n'importe quel message texte.
13. Cliquez sur **Update**.
14. Cliquez sur **Log off**.

**Q. Comment puis-je faire pour que la liste de sonneries distinctive ait les mêmes sonneries que la liste par défaut ?**

A. Procédez comme suit :

1. Sur le serveur Cisco CallManager Publisher, allez à **C:\Program Files\Cisco\TFTPPath**.
2. Recherchez le fichier **DistinctiveRingList.xml** et renommez-le **DistinctiveRingList\_Backup.xml**.
3. Recherchez le fichier **Ringlist.xml**, ouvrez-le avec un simple éditeur de texte tel que le bloc-notes de Microsoft Windows, et choisissez **Enregistrer sous** afin d'enregistrer le fichier en **DistinctiveRingList.xml**.
4. Depuis la page d'administration de Cisco CallManager, choisissez **Application > Cisco CallManager Serviceability**, choisissez **Tools > Control Center**, puis sélectionnez le serveur.
5. Redémarrez le service TFTP Cisco.

**Q. Comment puis-je ajouter le répertoire d'entreprise à mon téléphone IP logiciel Cisco ?**

A. Reportez-vous à la section [Ajout d'un répertoire](#) de [Configuration des paramètres pour Cisco IP SoftPhone](#).

**Q. Comment puis-je trouver le codec utilisé actuellement dans le téléphone IP Cisco 7940/7960/7970 pendant un appel actif ?**

A. L'affichage du téléphone IP Cisco 7940/7960/7970 peut être utilisé à des fins de dépannage via le bouton **Information/Help (i ou ?)** du téléphone pour afficher des informations concernant un appel en cours. Appuyez sur ce bouton deux fois lors d'un appel actif afin d'activer cette fonctionnalité. Le **RxType/TxType** vous indique quel codec est utilisé pour la conversation entre ce téléphone IP et l'autre périphérique. Référez-vous à [Utilisation de l'information d'état 79xx pour dépannage pour plus d'informations](#).

**Q. Comment puis-je empêcher l'utilisateur de modifier le volume de la sonnerie et la configuration du réseau sur les téléphones IP ?**

A. Les utilisateurs ne peuvent pas modifier le volume de la sonnerie si vous désactivez le paramètre **Accès aux paramètres** sur la page de configuration du téléphone. Procédez comme suit :

1. Depuis la page de Cisco CallManager Administration, choisissez le **Device > Phone**, et cliquez sur le téléphone pour lequel vous voulez empêcher la modification du volume de la sonnerie.
2. Choisissez **Disabled** pour le paramètre **Settings Access** dans la section **Product Specific**

## Configuration.

Quand Settings Access est activé, vous pouvez changer la configuration du réseau téléphonique et le type et le volume de la sonnerie sur le téléphone. Quand vous désactivez Settings Access, le bouton Settings est complètement désactivé et aucune option n'apparaît quand vous appuyez sur le bouton. En outre, vous ne pouvez pas régler le volume de la sonnerie ou enregistrer des paramètres de volume. L'option Restricted est disponible dans Cisco CallManager version 4.1(3) et ultérieures. Quand vous changez Settings Access en Restricted, vous pouvez seulement accéder aux préférences de l'utilisateur et aux paramètres de volume. Par défaut, Settings Access est activé.

### Q. Comment puis-je déverrouiller mon téléphone ?

A. Pour configurer les paramètres qui se trouvent sous le bouton Paramètres, un déverrouillage du téléphone peut être nécessaire. Appuyez sur **\*\* # afin de déverrouiller le téléphone.**

### Q. Comment puis-je ajouter des touches de fonction sur mon téléphone IP Cisco 7910 ?

A. Le téléphone IP Cisco 7910 a six touches configurables pour l'ajout de fonctionnalités telles que le parage d'appel, le transfert, l'interception ou autres. Pour une aide sur la façon de configurer votre téléphone, référez-vous à [Ajout de services supplémentaires sur Cisco 7910 avec les touches de fonction.](#)

### Q. Puis-je réinitialiser mon téléphone sans accès à Cisco CallManager ?

A. Oui, vous pouvez réinitialiser le téléphone de cette manière. Sur le téléphone, tapez **\*\* # \*\***.

Pour les téléphones IP Cisco 7960 et 7940 avec une version de firmware 7.1(2) ou ultérieure, suivez ces étapes :

1. Appuyez sur le bouton **Services** ou sur le bouton **Settings**.
2. Utilisez le pavé numérique pour entrer **\*\* # \*\***.

Ce nouveau comportement vous permet de commencer à composer un numéro avec \* ou # lorsque le téléphone est raccroché à l'écran d'accueil.

### Q. Comment puis-je configurer le téléphone IP logiciel Cisco en tant que téléphone IP autonome ?

A. Afin de configurer Cisco IP SoftPhone en tant que téléphone IP autonome avec ses propres lignes, procédez comme suit :

1. Créez un utilisateur dans Cisco CallManager.
2. Créez un port de couplage de la téléphonie et de l'informatique (CTI), ajoutez le numéro de répertoire unique que vous voulez, et assignez ce port CTI à l'utilisateur.
3. Installez le téléphone IP logiciel Cisco avec le nom d'utilisateur et le mot de passe vous avez créés dans Cisco CallManager. Référez-vous à [Configuration du téléphone IP logiciel Cisco de différentes manières](#) et à [Installation et configuration du téléphone IP logiciel Cisco pour plus d'informations.](#)

## Q. Comment puis-je contrôler les informations du téléphone à distance ?

A. Si vous allez à <http://<IPaddress of the phone>>, vous pouvez contrôler les informations de périphérique, de réseau et de port pour un téléphone. Vous ne pouvez pas modifier de paramètres à partir de là.

## Q. Comment puis-je déterminer quelle application de charge utilise mon téléphone ?

A. Appuyez sur le bouton **Setting**, sur **5**, puis sur **3**.

## Q. Comment puis-je obtenir une sonnerie distinctive pour les appels externes et internes sur mon téléphone IP Cisco ?

A. La sonnerie distincte est disponible sur Cisco CallManager 3.0 et versions ultérieures lorsque vous utilisez des passerelles Skinny telles que la lame DT24+ ou T-1 6608. Cependant, cette fonctionnalité n'est pas disponible avant la version 3.1.2c et l'utilisation d'une passerelle H.323. Afin d'activer la sonnerie distinctive, vous devez placer le paramètre de service `H323NetworkLocationOffNet` sur **True**.

## Q. Avec un téléphone ayant plusieurs apparences de ligne, je veux être capable de décrocher simplement le combiné afin de répondre à un appel vers n'importe quelle ligne. Comment puis-je régler cela ?

A. Définissez le paramètre **Always Use Prime Line** sur **False** dans Cisco CallManager. Puisque ce paramètre est un paramètre de groupe, n'importe quelle modification affecte tous les téléphones. Il n'y a aucune interruption dans la prise en charge des appels et aucun besoin de relancer un service ou de redémarrer le serveur Cisco CallManager.

Afin de changer ce paramètre, connectez-vous à la page d'administration Cisco CallManager et suivez ces étapes :

1. A partir du menu **Service**, choisissez **Service Parameters**.
2. Choisissez le service **Publisher CallManager Server > Cisco CallManager**.
3. Dans la section **Clusterwide Parameters (Device - Phone)**, faites défiler vers le bas jusqu'au paramètre **Always Use Prime Line**, sélectionnez **False** pour ce paramètre puis cliquez sur **Update**. **Remarque** : La valeur par défaut du paramètre **Always Use Prime Line** est **False**. Si l'indicateur est réglé sur **True**, lorsque le téléphone est décroché ou lorsqu'on appuie sur le bouton du haut-parleur, alors la ligne principale est sélectionnée et devient la ligne active. Si un appel entre sur la deuxième ligne d'un utilisateur, décrocher le téléphone ne rend que la ligne principale active. Dans ce cas, l'utilisateur doit sélectionner la deuxième ligne afin de répondre à l'appel. Si l'indicateur est réglé sur **False**, le téléphone choisit automatiquement une ligne comme ligne active en se basant sur l'état de la ligne.

## Q. Est-ce normal que les Téléphones IP affichent l'option **Intercom history** lorsque vous appuyez sur le bouton **Directories**, même si l'IPMA n'est pas configuré ou qu'aucun intercom n'est disponible ?

A. Oui, c'est un comportement normal pour les téléphones IP avec une charge de téléphone 8.3.1 ou ultérieure. C'est indépendant de la façon dont l'IPMA est configuré ou de la présence



d'intercom sur les Téléphones IP.

## Q. Les téléphones IP Cisco 7911 possèdent-ils un bouton sourdine ?

A. Les téléphones IP Cisco 7911 ne possèdent pas de bouton sourdine. Cependant, ils disposent d'une touche **Monitor** qui fonctionne également comme un bouton sourdine.

## Q. Comment puis-je modifier l'ID de l'appelant sur mon téléphone IP ?

A. Un matériel spécifique est requis pour fournir une prise en charge complète des fonctions d'ID d'appelant. Référez-vous à [ID de l'appelant pour plus d'informations](#).

## Q. Comment puis-je activer la suppression des silences sur Cisco CallManager pour les téléphones IP ?

A. La suppression des silences (VAD) est activée par défaut sur Cisco CallManager. Si ce n'est pas le cas, vous pouvez le désactiver/activer via Service Parameters Configuration dans Cisco CallManager.

## Q. Comment puis-je modifier l'ordre (séquence) des applications (services) dans le bouton Directories sur les Téléphones IP ?

A. Afin de modifier l'ordre (séquence) des applications (services) dans le bouton Répertoires des téléphones IP, procédez comme suit :

1. Dans la page d'administration de Cisco Communications Manager, choisissez **Device > Device Settings > Phone Services**.
2. Désactivez toutes les valeurs par défaut.
3. Ajoutez les nouveaux services avec la même URL et activez et souscrivez aux abonnements d'entreprise dans l'ordre d'affichage souhaité.
4. Réinitialisez le téléphone IP.

## Installation et mise à jour du téléphone IP

### Q. Comment puis-je modifier la charge de mon téléphone ?

A. Téléchargez le micrologiciel du téléphone IP requis à partir du [téléphone IP Cisco - Téléchargement de logiciel](#) (clients [enregistrés](#) uniquement). Téléchargez la version requise du firmware pour votre modèle de téléphone IP Cisco au format zip ou exe.

1. Maintenant, lancez le fichier de mise à niveau de la nouvelle charge du téléphone IP dans **Cisco CallManager**. Ceci changera automatiquement le **Phone Load Name** dans **Device Defaults**. Copiez le nouveau **Phone Load Name** à partir de **Device Defaults**.
2. Ensuite, allez à **Device menu > Phone** puis sélectionnez le téléphone IP que vous souhaitez mettre à jour. Collez la nouvelle information de charge dans la zone **Phone Load Name**, cliquez sur **Update** et redémarrez votre téléphone IP.

### Q. Comment puis-je vérifier une mise à jour de firmware pour plusieurs téléphones

## IP qui est située dans plus d'un groupe de périphériques ?

A. Le temps pris pour une mise à jour du firmware dépend du nombre de téléphones IP dans le groupe de périphériques. S'il y a des centaines de téléphones IP dans un groupe de périphériques, cela prend quelques heures pour terminer la mise à jour du firmware. Afin de confirmer et de vérifier la mise à jour, suivez ces étapes

1. Dans Cisco CallManager 3.0, sélectionnez Start > Programs > Microsoft SQL Server > Enterprise Manager > CCM 0300 > Device table. Ici, la zone **Upgrade Finish Time** liste l'heure de fin pour chaque téléphone IP du groupe de périphériques.
2. Vous pouvez également contrôler les informations de firmware à partir de la page de Cisco CallManager Administration. Choisissez Device > Device Settings > Firmware load information. Cisco CallManager 3.0 ne possède pas la fonctionnalité pour lister toutes les versions de firmware de téléphone IP au même endroit

## Q. Comment puis-je importer de nouveaux téléphones IP et de nouveaux utilisateurs et assigner des Numéros de répertoire via BAT dans Cisco CallManager version 5.0 ?

A. Afin de créer un nouvel utilisateur de téléphone et d'associer l'utilisateur à un numéro de répertoire (DN), assurez-vous que le modèle de téléphone inclut une colonne Numéro de répertoire. Pour ce faire, suivez ces étapes :

1. Ouvrez le fichier macro modèle BAT.xlt, qui est téléchargé à partir de Cisco CallManager Administration.
2. A partir de la feuille de travail Phone-Users, cliquez sur le bouton Create File Title. Ce bouton ouvre la boîte de dialogue de sélection de champ pour les champs Device et Line.
3. Dans la section Line Fields sélectionnez Directory Number, cliquez sur le bouton >> afin de sélectionner ce champ, et cliquez sur Create.
4. Lorsque la macro est terminée, cliquez sur le bouton Create BAT Format afin de générer les fichiers de modèle nécessaires pour l'importation.

**Remarque :** Veillez à utiliser le champ Numéro de répertoire dans le modèle, plutôt que le champ Numéro de téléphone.

## Q. Pourquoi n'ai-je plus accès à Directories et Service après une mise à jour ?

A. Vous pouvez perdre l'accès aux fonctionnalités Services ou Répertoire d'entreprise après une mise à jour si vous oubliez de modifier le nom de l'hôte en une adresse IP dans les champs URL Services et URL Directories sous **System > Enterprise Parameters**. Le processus de mise à jour remplace l'entrée précédente. [Le bogue Cisco ID CSCdt29275](#) (clients enregistrés uniquement) est associé à ce problème et est résolu dans les versions 3.0(8) de Cisco CallManager et ultérieures.

## Q. Comment puis-je modifier ou augmenter le nombre d'utilisateurs affichés sur un téléphone IP avec la recherche Répertoire d'entreprise dans Cisco CallManager ?

A. Choisissez **System > Enterprise Parameter > User Search Parameters** afin de modifier ou d'augmenter le nombre maximal d'utilisateurs affichés dans le répertoire d'entreprise sur la page CCMAAdmin de Cisco CallManager. Il existe deux options sous User Search Parameters :

- **Enable All User Search Active** ou désactive la recherche
- **User Search Limit** établit une limite au nombre maximal d'utilisateurs affichés pour chaque recherche

**Remarque :** si vous utilisez des valeurs supérieures à la valeur par défaut (64), cela peut avoir un impact négatif sur les performances de Cisco CallManager. La recherche ne s'applique pas lorsque le paramètre d'entreprise **Enable All User Search** est réglé sur **False** et qu'aucun critère n'est spécifié pour la recherche. C'est un champ requis.

## Résolution des problèmes du téléphone IP

### Q. Pourquoi la communication audio s'effectue-t-elle en sens unique lorsque je passe un appel avec mon téléphone IP Cisco ?

A. Les causes d'une communication audio à sens unique en téléphonie IP peuvent varier. Cependant, la racine du problème est habituellement liée à des problèmes de routage IP. Pour une explication au sujet des problèmes fréquents liés à la communication à sens unique, référez-vous à [Dépannage des problèmes de voix à sens unique](#).

### Q. Pourquoi ne suis-je pas en mesure de transférer un deuxième appel entrant à partir de mon téléphone IP Cisco ?

A. De nombreux problèmes de transfert sont liés au comportement par défaut des téléphones IP. Par défaut, les téléphones ont la mise en attente activée. Le document [Comment désactiver la mise en attente pour permettre le transfert d'un deuxième appel entrant avec Cisco CallManager 3.x aborde les problèmes de transfert et de téléphone IP](#).

### Q. Que se produit-il quand l'option `dst_auto_adjust` est activée dans une charge de téléphone SIP, fichier de configuration `SIPDefault.cnf` ?

A. Lorsque vous activez l'option `dst_auto_adjust` dans le fichier de configuration `SIPDefault.cnf`, elle règle l'horloge en se basant sur les autres options de `dst_*`. Les téléphones IP ont besoin d'être réinitialisés pour que la modification prenne effet. Le paramètre `dst_auto_adjust` par défaut est activé.

`dst_auto_adjust : 1` : Activer (1 par défaut) ou Désactiver (0) le réglage automatique de l'heure d'été

### Q. Pourquoi le délai d'attente du téléphone est dépassé lorsqu'il télécharge le nouveau firmware sur le serveur TFTP de Cisco CallManager ?

A. Parfois, dans des déploiements multisite centralisés, les téléphones situés dans des sites distants peuvent connaître des délais d'attente dépassés lorsqu'ils téléchargent un nouveau firmware à partir du serveur TFTP du siège social. Ceci peut être vu lorsque le temps d'attente entre le téléphone et le serveur TFTP est plus élevé que la normale. Dans le cas où des dépassements de délai d'attente de téléchargement sont observés sur des téléphones distants, établissez un serveur TFTP local sur le site distant afin de résoudre le problème. Référez-vous au bogue Cisco ID [CSCsb10954](#) (clients enregistrés uniquement) pour plus d'informations.

## **Q. Pourquoi est-ce que je n'obtiens pas de tonalité après avoir composé un 9 ou un autre code d'accès ?**

**A.** Pour les appels que vous passez aux numéros externes, vous pouvez configurer Cisco CallManager pour fournir une tonalité extérieure après qu'un premier code d'accès soit composé. Par exemple, si vous avez un modèle d'itinéraire de 9.@, vous pouvez vouloir que Cisco CallManager joue la tonalité externe après avoir entré le 9. Si ceci ne se produit pas, le problème est lié à un chevauchement du plan de numérotation qui est configuré sur Cisco CallManager. Cisco CallManager joue la tonalité extérieure quand le modèle est unique. Si vous configurez le modèle 9.@ et une portée de parcage d'appel de 9xx, par exemple, Cisco CallManager attend jusqu'à ce que le modèle soit suffisamment unique avant de jouer la tonalité extérieure. Le point dans le modèle de route n'a rien à voir avec la tonalité jouée à l'appelant. Recherchez des chevauchements à ces endroits :

- D'autres modèles de routes
- Modèles de MeetMe
- Parcage d'appel
- Prise d'appel
- Numéros du répertoire de répondeur (DNs)

## **Q. Pourquoi mon téléphone IP cisco affiche-t-il « From 9 » lorsque je reçois un appel du réseau téléphonique public commuté (RTPC) ?**

**A.** Le champ De 9 peut s'afficher si vous utilisez une passerelle H.323 afin de vous connecter au RTPC et qu'aucune information sur l'appelant n'est transmise. Ceci peut se produire dans cette situation :

Si l'appel entrant n'a aucune information d'appelant, le routeur utilise le modèle de destination du premier partenaire de numérotation du réseau téléphonique analogique (POTS) qui est associé avec le port de voix. Si vous avez un partenaire de numérotation POTS avec un modèle de destination de 9T, l'appel entrant prend les 9 et les présente comme numéro de l'appelant.

Si vous ne pouvez pas activer l'ID de l'appelant, vous pouvez empêcher ce comportement en suivant ces étapes :

1. Retirez tous les partenaires de numérotation POTS de ce port de voix.
2. Créez un nouveau partenaire de numérotation POTS avec : modèle de destination.  
(Remarque: Il y a un point [.] après le modèle de destination.)sélection directe à l'arrivéele numéro de port (par exemple le port 1/1/1.)
3. Collez tous les autres partenaires de numérotation POTS que vous avez eus.

Le téléphone affiche « From Unknown Number » plutôt que « From 9 ».

## **Q. Pourquoi y a-t-il un délai lorsque j'effectue des appels locaux ?**

**A.** Cisco CallManager utilise un minuteur interchiffres afin de permettre aux utilisateurs d'avoir suffisamment de temps pour entrer les chiffres nécessaires pour passer un appel. Pour les Cisco CallManagers en Amérique du Nord qui se servent de la macro @ dans leurs modèles d'itinéraire, la solution la plus simple est d'utiliser un filtre de route. Modifiez le filtre de route à sept chiffres par défaut, de cette façon :

*L'indicatif de zone n'existe pas*

*ET*

*Le marqueur de fin de communication n'existe pas*

Si vous n'utilisez pas la macro @ dans votre plan de numérotation, vous pouvez raccourcir la valeur de temps inter-chiffres. Le document [Délai dans l'établissement d'appel : Configuration du délai dépassé inter-chiffres détaille la procédure.](#)

## **Q. Pourquoi mon téléphone IP Cisco affiche-t-il XML Error [4] lors d'une recherche Répertoire d'entreprise ?**

**A.** Quand vous utilisez le bouton de Répertoire d'entreprise pour effectuer une recherche, Cisco CallManager fait une recherche dans le répertoire DC du Protocole d'accès aux annuaires allégé (LDAP). Les caractères spéciaux ne peuvent pas être analysés correctement et renvoient une erreur au téléphone IP. Certains de ces caractères spéciaux sont ( & " ' < > ). Évitez l'utilisation de ces caractères dans la convention de nommage de vos utilisateurs.

## **Q. Quelle est la différence entre un redémarrage et une réinitialisation du téléphone ?**

**A.** Un redémarrage ne fait que désinscrire et réinscrire le téléphone à Cisco CallManager, tandis qu'une réinitialisation effectue une réinitialisation complète du téléphone. Dans le cas d'une réinitialisation, le téléphone va chercher à nouveau son fichier de configuration à partir du chemin TFTP, ce qui n'est pas le cas lors d'un simple redémarrage du téléphone. Avec l'utilisation de la séquence **\*\* # \*\* le téléphone va également chercher son fichier de configuration à partir du chemin TFTP.**

Pour les téléphones IP Cisco 7960 et 7940 avec une version de firmware 7.1(2) ou ultérieure, suivez ces étapes :

1. Appuyez sur le bouton **Services** ou sur le bouton **Settings**.
2. Utilisez le pavé numérique pour entrer **\*\* # \*\***.

Ce nouveau comportement vous permet de commencer à composer un numéro avec \* ou # lorsque le téléphone est raccroché à l'écran d'accueil.

## **Q. Pourquoi suis-je incapable de trouver les autres utilisateurs que j'ai configurés lorsque j'utilise le Répertoire d'entreprise ?**

**A.** Quand vous utilisez le bouton de Répertoire d'entreprise pour effectuer une recherche, Cisco CallManager fait une recherche dans le répertoire DC répertoire du Protocole d'accès aux annuaires allégé (LDAP). Tous les utilisateurs présents dans le Répertoire global de la page Web de Cisco CallManager Administration doivent apparaître dans le Répertoire d'entreprise sur les téléphones IP Cisco. Mais, il y a une exception. Si l'utilisateur exécute une recherche nulle, ce qui signifie que l'utilisateur n'entre aucun critère de recherche et appuie simplement sur la touche de recherche, Cisco CallManager renvoie seulement les 64 premières entrées. Ces entrées apparaissent sur deux pages de 32 entrées chacune. Ceci afin d'éviter des pics de CPU dans grands déploiements en entreprise. Dans de rares cas, les informations sur un Cisco CallManager dans le groupe peut avoir des informations différentes d'un autre serveur dans le même groupe. Ceci peut vous obliger à resynchroniser manuellement le répertoire LDAP. Pour plus

d'informations, référez-vous à [Résolution des problèmes avec le répertoire DC](#).

## Q. Pourquoi toutes les lignes du module d'extension 7914 du téléphone IP Cisco restent-elles rouge ?

A. Quand vous déplacez un téléphone IP Cisco 7960 qui est attaché à un module d'extension 7914 d'un téléphone IP Cisco, d'un endroit à un autre, tous les boutons des lignes du module d'extension peut devenir rouge. Le fichier de configuration pour le téléphone peut être indisponible. Les lignes du téléphone IP 7960 continuent à fonctionner correctement.

**Remarque :** le module d'extension du téléphone IP Cisco 7914 n'est pas pris en charge avec le téléphone IP Cisco 7941.

Suivez ces étapes afin de faire fonctionner les lignes du 7914 :

1. Désactivez les Paramètres de service de Cisco CallManager. Procédez comme suit : Ouvrez la page de **Cisco CallManager Administration**. Choisissez **Service Parameters > Cisco TFTP > Advanced**. Placez les paramètres Enable Caching of Constant and Bin Files at Startup sur **False**. Placez le paramètre Enable Caching of Configuration Files sur **False**.
2. Relancez les téléphones IP Cisco affectés.
3. Redémarrez le service TFTP Cisco. Procédez comme suit : Choisissez **Start > Programs > Administrative Tools > Services**. Redémarrez le service TFTP Cisco. **Remarque :** À ce stade, vous pouvez voir les fichiers de configuration des périphériques dans `C:\Program Files\Cisco\TFTPPath`.
4. Placez à nouveau les valeurs des paramètres Enable Caching of Constant and Bin Files at Startup et Enable Caching of Configuration Files sur **True**.

## Q. Lors du partage de firmware par pair, comment le téléphone IP désigne-t-il les parents et les hôtes ?

A. Lors du partage de firmware par pair, l'utilisateur n'a pas besoin d'indiquer les parents et les hôtes. C'est automatique. Tous les téléphones IP activés pour le pair pour un sous-réseau IP donné forment une structure arborescente pour distribuer leur firmware. L'utilisateur ne peut pas forcer un téléphone IP donné à être le parent.

## Q. Comment puis-je réinitialiser mon téléphone IP Cisco aux paramètres d'usine ?

A. Référez-vous à [Réinitialiser les téléphones IP de la gamme 7900 aux paramètres d'usine](#) pour plus d'informations.

## Q. Pourquoi la LED d'un module d'extension 7914 d'un téléphone IP Cisco qui est attaché à un téléphone IP Cisco 7960 devient-elle rouge lorsque le téléphone distant entre dans l'appel ?

A. Quand un appel est actif sur le module d'extension, la LED pour la ligne est verte. Elle reste verte même après qu'un téléphone qui partage la ligne utilise la touche Barge ou cBarge pour entrer dans l'appel actif. [Référez-vous au bogue Cisco ID CSCsa65880 \(clients enregistrés uniquement\)](#) pour des informations à propos de ce problème. Employez une de ces méthodes afin de résoudre le problème :

- Mettez à jour le téléphone IP Cisco au firmware 7.2(4).
- [Appliquez le correctif de version de service ou spécial ingénierie adéquat pour le serveur Cisco CallManager, comme documenté dans le bogue Cisco ID CSCsa65880 \(clients enregistrés uniquement\)](#).
- Pour contourner le problème, désactivez la confidentialité pour que la LED du module d'extension 7914 ait la bonne couleur. Suivez ces étapes afin de désactiver la confidentialité via le groupe Cisco CallManager : A partir de la page de Cisco CallManager Administration, choisissez **Service > Service Parameters**. Choisissez **Publisher CallManager Server > Cisco CallManager**. Dans la section Clusterwide Parameters (Device - Phone), faites défiler vers le bas jusqu'à Privacy Setting, réglez ce paramètre sur **False**, et cliquez sur **Update**. Comme il s'agit d'un paramètre de groupe, toute modification que vous apportez affecte tous les téléphones. Réinitialisez les téléphones pour que les modifications prennent effet.

**Q. Pourquoi la LED d'un module d'extension 7914 d'un téléphone IP Cisco qui est attaché à un téléphone IP Cisco 7960 ne devient-elle pas rouge lorsque le téléphone distant décroche ?**

**A.** Les modules d'extension reliés aux téléphones IP 7960 avec une version de microprogramme 7.2(3) affichent les DEL du side-car, qui dépendent du paramètre de confidentialité configuré pour le téléphone distant.

Considérez ce scénario. Un téléphone IP 7940 (téléphone A) qui a le numéro 2001 dans l'Annuaire d'entreprise (DN), partage le DN avec le module d'extension 7914 (téléphone B) qui est attaché au téléphone IP 7960. Quand un appel arrive au DN 2001, la LED du 7914 clignote en orange. Maintenant, le téléphone A répond à l'appel.

Si la Confidentialité est activée sur le téléphone A, l'icône sur le 7914 affiche un double combiné téléphonique (distant en service). Mais la LED du 7914 est éteinte, ce qui indique que la ligne est disponible pour le 7914. Vous pouvez obtenir un nouvel appel si vous appuyez sur le bouton Line sur le 7914, et vous n'avez pas la capacité de rejoindre l'appel (car le téléphone A a activé la confidentialité).

Si la confidentialité est désactivée sur le téléphone A, l'icône du 7914 affiche un double combiné téléphonique (distant en service), et la LED est rouge pour indiquer distant en service. Si vous appuyez sur la LED rouge, vous obtenez le message « In Use Remote » sur le téléphone, et vous avez des touches pour Barge et NewCall.

Cette anomalie du comportement en ce qui concerne les Paramètres de confidentialité est résolue dans la version de firmware 7.2(4) du téléphone IP 7960.

**Q. Y a-t-il un moyen pour Cisco CallManager d'empêcher une boucle d'appel transféré entre deux Téléphones IP ?**

**A.** Les boucles de renvoi d'appels peuvent se produire non seulement entre deux téléphones IP, mais également entre des téléphones IP, le RTPC ou des applications, telles que la messagerie vocale ou IPCC. Il n'y a aucune manière pour Cisco CallManager de détecter et d'empêcher les boucles d'appel transférés. Afin de les éviter, assurez-vous que votre configuration est correcte.

**Q. Ai-je besoin d'une licence pour un téléphone IP Cisco, et comment le système de licence fonctionne-t-il ?**

**A.** Le logiciel Cisco CallManager exige que vous achetiez une licence d'accès client CallManager (CAL) pour chaque téléphone IP, téléphone logiciel ou autre périphérique d'extrémité ou application (téléphone IP) qui s'enregistre auprès du logiciel CallManager. Cette condition requise CAL s'applique indépendamment de la source (Cisco ou tiers) ou de la fonctionnalité de ce téléphone IP.

Si vous achetez un téléphone IP supplémentaire, vous n'avez pas besoin d'acheter un CAL pour ce téléphone supplémentaire s'il est utilisé pour substituer un autre téléphone IP pour lequel un CAL est déjà payé.

**Remarque :** Ce téléphone de rechange n'est jamais enregistré auprès d'un Cisco CallManager tant que le téléphone remplacé par ce dernier n'a pas été radié de ce Cisco CallManager.

Si le téléphone IP supplémentaire n'est pas utilisé en remplacement d'un téléphone IP pour lequel un CAL est payé, vous devez acheter un CAL pour ce téléphone supplémentaire. La politique de CAL de Cisco CallManager est que vous devez acheter un nombre équivalent de téléphones IP et de CALs associés, excepté pour les téléphones supplémentaires utilisés en remplacement.

## **Q. Comment puis-je effacer la configuration (réseau, périphérique, sécurité, etc.) sur les téléphones IP Cisco 79xx ?**

**A.** Procédez comme suit :

1. Sur le téléphone IP Cisco, appuyez sur le bouton **Settings**.
2. Appuyez sur **\*\*#**.
3. Lorsque la fenêtre affiche `Settings Unlocked`, cliquez sur la touche **More**.
4. Vous voyez maintenant la touche **Erase**, qui peut être utilisée afin d'effacer la configuration sur le téléphone IP Cisco.

## **Q. Le téléphone IP Cisco ne peut pas s'enregistrer auprès d'un serveur d'abonné Cisco CallManager et s'enregistre avec un serveur éditeur, même si l'option 150 sur le serveur DHCP possède le serveur d'abonné comme première option. Comment puis-je solutionner ce problème ?**

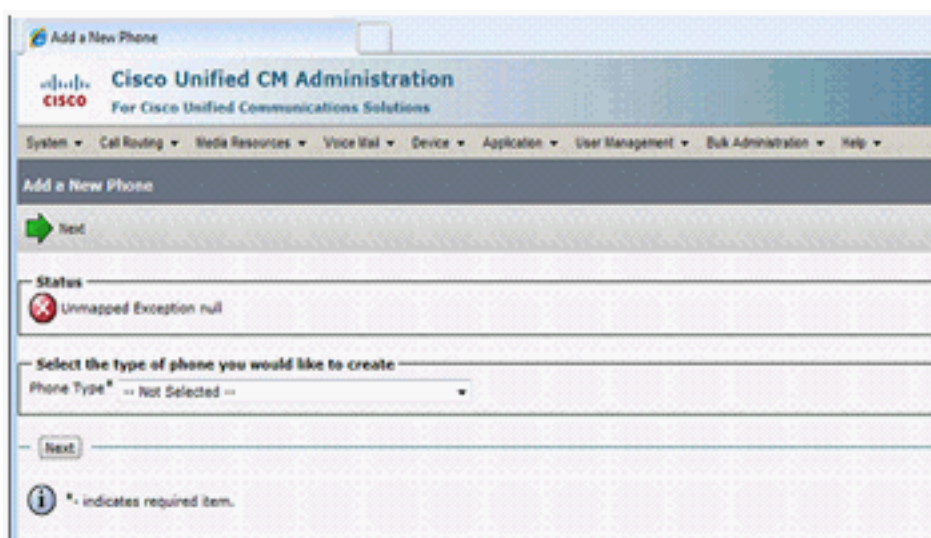
**A.** Pour résoudre ce problème, procédez comme suit :

1. Sur le serveur Cisco CallManager, ouvrez la page CCMAdmin, et sélectionnez **Device > Phone**. Vérifiez que **Device Pool est assigné au périphérique**.
2. Sélectionnez **System > Device Pool** et recherchez ce groupe de périphériques. Une fois que vous êtes à la page Device Pool, confirmez quel groupe Cisco Unified Call Manager le groupe de périphériques utilise.
3. Sélectionnez **System > Cisco Unified CallManager Group** et localisez ce groupe Cisco Unified CallManager. Une fois que vous êtes sur cette page, vous voyez les membres du groupe Cisco Unified Call Manager. Sous le cadre **Selected Cisco Unified CallManagers**, vous pouvez voir l'ordre dans lequel les périphériques s'enregistrent auprès des serveurs listés. Si vous voulez que le téléphone IP s'enregistre auprès d'un abonné, vous devez d'abord mentionner l'abonné ici. Si votre éditeur est mentionné d'abord, le téléphone IP s'enregistre auprès de l'éditeur. Si vous voulez changer l'ordre des serveurs, il est préférable de créer un nouveau groupe Cisco Unified CallManager. Si vous modifiez le groupe existant,



tous les périphériques qui l'utilisent actuellement sont réinitialisés. Procédez comme suit : Créez un nouveau groupe Cisco Unified Call Manager. Ajoutez les serveurs dans l'ordre dont vous avez besoin. Créez un nouveau groupe de périphériques et assignez ce groupe Cisco Unified Call Manager au nouveau groupe de périphériques. Allez au téléphone IP et assignez-lui le nouveau groupe de périphériques. Réinitialisez le téléphone IP. Il s'enregistre auprès du serveur que vous avez mentionné en premier.

**Q. Pourquoi l'erreur `Unmapped Exception Null` apparaît-elle lorsque je modifie les éléments de bouton sur la page de configuration du téléphone ?**



**A.** Si vous utilisez le navigateur Microsoft Internet Explorer 8, vous recevez cette erreur. IE 8 n'est pas un navigateur supporté. Les seuls navigateurs supportés sont Microsoft Internet Explorer version 6.x ou version 7.x et Netscape Navigator version 7.1 ou ultérieures.

**Q. Pourquoi ne suis-je pas en mesure de réinitialiser le téléphone IP à partir de la page web du téléphone ?**

**A.** [Si vous ne pouvez pas réinitialiser le téléphone IP à partir de la page web du téléphone, cela peut être provoqué par le bogue Cisco ID CSCso93220 \(clients enregistrés uniquement\)](#)

**Q. Comment résoudre une fuite de mémoire dans les téléphones 79xx exécutant les microprogrammes 9.0(2) et 9.0(3) pour SIP et SCCP ?**

**A.** Cette condition se produit lorsque le protocole ICMP redirige le téléphone sur le réseau à plusieurs reprises. Afin de résoudre ce problème, **désactivez les redirections ICMP dans le réseau**. Ceci est documenté dans l'ID de bogue Cisco [CSCtj79853](#) (clients [enregistrés](#) uniquement).

**Q. Lorsque j'appuie sur le bouton des paramètres du téléphone IP 7941G, l'écran affiche "Cette touche n'est pas active ici" et le bouton VOLUME ne fonctionne pas. Comment puis-je résoudre ce problème ?**

**A.** Complétez ces étapes afin de résoudre le problème :

1. Dans la page Administration de Cisco Unified Communications Manager, sélectionnez

**Device > Phone.**

2. Sélectionnez le téléphone 7941 concerné et ouvrez la page **Configuration du téléphone**.
3. Recherchez l'option **Accès aux paramètres** et définissez-la sur **Activé**.
4. Réinitialisez le téléphone.

**Q. Lors de l'utilisation de lignes partagées et de certains flux d'appels, le téléphone doit afficher à la fois 'Reprendre' et 'Nouvel appel'. Cependant, il affiche uniquement 'Nouvel appel'. Comment faire pour résoudre ce problème ?**

**A.** Cette condition se produit lorsque plusieurs appels de ligne partagée sont actifs et que certains sont en attente. Afin de résoudre ce problème, reprenez l'appel en attente à l'aide du bouton de ligne au lieu de la touche dynamique Reprendre. Ceci est documenté dans l'ID de bogue Cisco [CSCty30720](#) (clients [enregistrés](#) uniquement).

## Informations connexes

- [Assistance technique concernant la technologie vocale](#)
- [Assistance concernant les produits vocaux et de communications unifiées](#)
- [Dépannage des problèmes de téléphonie IP Cisco](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)