

Perguntas frequentes do telefone IP do Suporte Técnico da Cisco

Contents

[Introduction](#)

[Registro do Telefone IP](#)

[Configurações e Serviços do Telefone IP](#)

[Instale/Atualize o telefone IP](#)

[Troubleshooting do Telefone IP](#)

[Informações Relacionadas](#)

Introduction

Este documento responde a algumas das perguntas mais frequentes (FAQ) sobre Telefones IP Cisco.

Registro do Telefone IP

P. O que é necessário para que meu telefone IP Cisco 7960, 7940 ou 7910 registre-se no Cisco CallManager?

A. O registro de um Telefone IP Cisco no Cisco CallManager é um processo de quatro etapas.

1. O telefone solicita um endereço IP a partir do dispositivo de DHCP.
2. A resposta de DHCP retorna o endereço do servidor TFTP de uma destas formas: Endereço IP estático Opção 150 (único endereço IP) Opção 66 (nome do primeiro endereço IP ou do Domain Name System [DNS]) Consulta no CiscoCM1.your.domain
3. Assim que o telefone tiver o endereço TFTP, ele solicitará suas informações de configuração do servidor TFTP. No Cisco CallManager 3.0, essa informação de configuração está na forma de um arquivo .cnf. Na release 3.1, o arquivo de configuração é um .xml. A informação de configuração contém uma lista priorizada de até três servidores Cisco CallManager, o pool de dispositivos ao qual o telefone pertence e informações sobre a versão da carga do telefone se a release for 3.1.
4. O telefone estabelece uma comunicação com o Cisco CallManager que é a mais alta na lista priorizada e envia uma solicitação de registro. Se o telefone solicitar um arquivo .cnf em vez de um .xml, ele também enviará uma solicitação de versão e verificará a versão atual da carga de telefone. Se o telefone precisar de uma nova carga, cancelará o processo de registro e baixará a carga atual do servidor TFTP. Depois que o telefone tiver baixado o novo firmware, ele continuará seu registro no Cisco CallManager. Para ajudar a resolver problemas com o registro de telefones IP, consulte [Troubleshooting de Problemas de Registro do Telefone IP Cisco \(7910, 7940, 7960, 12 SP e 30 VIP\) no Cisco CallManager](#)

[3.x. e 4.0.](#)

P. Qual versão do Cisco Unified CallManager é necessária para registrar o telefone IP Cisco 7985G?

A. Para utilizar o telefone IP 7985G, é necessário ter o Cisco Unified CallManager Versão 4.1(3)sr2 ou mais recente.

P. Por que o meu telefone IP falha ao se registrar no Cisco CallManager?

A. O Cisco CallManager desabilita o registro automático como padrão, a fim de impedir conexões não autorizadas à sua rede. Se você precisar ativar o registro automático, siga as etapas contidas no guia de [Registro Automático](#).

Se o registro automático de seus telefones IP ainda falhar depois de seguir as instruções no guia de [Registro Automático, restaure os padrões de fábrica do telefone IP](#):

1. Pressione **** #** para desbloquear a Network Configuration no telefone.
2. Pressione **Settings**.
3. Pressione **3** no teclado (ou role para baixo) para acessar Network Configuration.
4. Pressione **33** no teclado (ou role para baixo) para acessar Erase Configuration.
5. Pressione a tecla de software **Yes**.
6. Pressione a tecla de software **Save**.

Configurações e Serviços do Telefone IP

P. Como posso impedir mais de uma chamada de saída em uma aparência de linha compartilhada?

A. Nas situações em que você tem aparências de linha compartilhada e deseja permitir uma chamada de saída do Número de Diretório (DN), você pode alterar um parâmetro de serviço no Cisco CallManager 3.12C. O parâmetro de serviço é SharedLineNewCallSoftkeyDisable. Defina esse parâmetro como **True a fim de impedir que uma nova chamada seja feita no DN se já estiver em uso**. Isso será importante se a primeira parte tiver a chamada em espera. Se uma segunda parte precisar fazer uma nova chamada, a primeira parte não poderá retomar nem transferir a chamada.

P. Como posso fazer uma Conferência (cBarge) para mais de dois telefones em uma extensão do Telefone IP?

A. Aumente o número máximo de chamadas na linha telefônica de dois para 10 para o telefone participante da conferência, com base no número de chamadas participantes. Se todas as linhas forem utilizadas, a mensagem `Error parse limit` será exibida, significando que o número de linhas deverá ser aumentado.

P. Como posso responder apenas à linha principal mesmo se eu tiver linhas compartilhadas configuradas no meu Telefone IP?

A. Altere o parâmetro Always use Prime Line para **True em Global Level**. Esse procedimento permite apenas a linha principal para essa extensão.

P. Como altero o número de toques que ocorrem antes que meu telefone passe para o correio de voz?

A. Você pode facilmente alterar o número de vezes que um telefone IP toca antes que ele passe para o correio de voz ou outra estação. É necessário alterar um parâmetro de serviço. Conclua estes passos:

1. Nas páginas web Cisco CallManager Administration, selecione **Service > Service Parameters**.
2. Selecione o **Cisco CallManager na lista e escolha o serviço Cisco CallManager na lista à esquerda**.
3. Altere o parâmetro com o título Forward No Answer Timeout. Como padrão, esse parâmetro tem um valor de 12 segundos. Um ciclo de toques típico corresponde a aproximadamente 4 segundos. Trata-se de um parâmetro global, então, uma alteração nesse valor afeta o comportamento de todos os telefones. Assegure-se de configurá-lo para todos os Cisco CallManagers no cluster.

P. Como faço o botão de serviços funcionar?

A. Os Telefones IP Cisco 7960 e 7940 permitem que seus usuários assinem serviços como cotação da bolsa de valores, calendários, calculadoras, entre outros. Para obter mais informações sobre como resolver problemas com serviços, consulte [Resolução de Problemas com Serviços de Telefone IP](#).

Após a configuração dos serviços de URL, você deve configurar o serviço e, em seguida, permitir que os usuários assinem o serviço recém-criado. O Cisco CallManager é fornecido com um serviço de exemplo para o qual você pode apontar para assegurar-se de que seus serviços funcionem corretamente. Siga estas etapas para utilizar o serviço de exemplo:

1. Abra as páginas web **Cisco CallManager Administration**.
2. Clique em **Feature > Cisco IP Phone Services**.
3. Na caixa Service Name, digite **Sample**.
4. Na caixa Service Description, digite **Sample IP Phone service**.
5. Na caixa Service URL, digite `http:// <machineIPaddress>/CCMUser/sample/sample.asp`.
Observação: substitua <machineIPaddress> pelo endereço IP de um servidor onde as páginas da Web foram instaladas.
6. Clique em **Insert**. Isso feito, a coluna à esquerda exibe "Sample" em negrito.

Siga estas etapas para que os telefones IP assinem o serviço de exemplo:

1. Clique em **User > Global Directory**.
2. Clique em **Add New user**.
3. Digite as informações corretas nos campos adequados.
4. Clique em **Associate Devices**.
5. Selecione a caixa ao lado do número de telefone apropriado e clique no botão de rádio na mesma linha. Essa ação transforma esse telefone na linha principal.
6. Clique em **Insert**.

7. Abra um navegador web e digite **http:// <machineIPaddress>/CCMUser**. **Observação:** substitua <machineIPaddress> pelo endereço IP de um servidor onde as páginas da Web foram instaladas. Esse é normalmente o servidor do banco de dados principal.
8. Pressione **<ENTER>**.
9. Na caixa User Identification, digite o ID do usuário que você digitou anteriormente.
10. Na caixa Password, digite a senha apropriada do usuário que você digitou anteriormente.
11. Selecione o telefone no menu suspenso Select a Device to Configure.
12. Clique em **Configure your Cisco IP Phone Services**.
13. Selecione **Sample** no menu suspenso Select a Service.
14. Clique em **Continuar**.
15. Clique em **Assinar**.
16. Clique em **Log off**. Isso feito, os serviços estarão habilitados no telefone do usuário.

P. Como faço o botão Messages funcionar?

A. O botão Messages no Telefone IP Cisco é simplesmente um botão de discagem rápida que pode ser programado com o número de diretório de um padrão de rota ou porta de correio de voz Cisco que aponte para o sistema de correio de voz de sua empresa. Siga estas etapas para configurar esse botão para seus telefones:

1. Na página web Cisco CallManager Administration, selecione **Service > Service Parameters**.
2. Selecione o Cisco CallManager na lista e escolha o serviço CallManager na lista à esquerda.
3. Altere o parâmetro com o título VoiceMail. Digite o número de diretório que você configurou como a rota padrão ou a porta de correio de voz Cisco para seu sistema de correio de voz. É um parâmetro global que afeta todos os telefones. Certifique-se de configurar esse parâmetro em todos os Cisco CallManagers no cluster.

P. Como faço o botão Directories funcionar?

A. O botão Directories no Telefone Cisco 7960 e 7940 fornece o acesso a estes quatro diretórios:

- Missed Calls
- Chamadas recebidas
- Chamadas Feitas
- Corporate Directory

Se a opção Corporate Directory não for apresentada, o telefone não poderá encontrar a informação necessária. Para apresentar a opção Corporate Directory, siga estas etapas:

1. Na página web Cisco CallManager, selecione **System > Enterprise Parameters**.
2. No campo URL Directories, troque a entrada de **http://<hostname>/CCMcip/xmldirectory.asp** para **http://<ipaddress>/CCMcip/xmldirectory.asp**, e clique em **Update**. Isso assegura que os telefones possam encontrar a página xmldirectory.asp. Consulte Resolução de Problemas com Corporate Directory Lookup no Telefone IP Cisco para obter mais informações.

P. Como encontrar os detalhes do endereço mac e de inventário do telefone IP de outros dispositivos registrados no servidor Cisco CallManager?

A. No servidor Cisco CallManager, vá para **C:/program files/cisco/bin/** da linha de comando e

execute **mfspy**. Ele lista a chave a ser executada para encontrar o inventário dos dispositivos registrados no servidor Cisco CallManager.

P. Como crio toques personalizados para meus Telefones IP Cisco?

A. O guia do Sistema do Cisco CallManager documenta o processo para criar toques personalizados para os telefones IP Cisco. Consulte [Toques de Telefone Personalizados](#).

P. Como uso o Call Pickup?

A. Para obter exemplos de como configurar e utilizar os recursos Call Pickup e Group Call Pickup, consulte [Configuração e Uso das Características Call Pickup e Group Pickup com o Cisco CallManager \(para as releases 3.x e 4.0\)](#).

P. Como configuro o seletor de velocidade no meu Telefone IP Cisco?

A. Você pode configurar botões de seleção de velocidade de duas formas. O administrador do Cisco CallManager pode adicionar os botões da tela Phone Configuration. No entanto, o método ideal é permitir que os usuários efetuem login nas páginas Cisco CallManager User e configurem os botões de seleção de velocidade.

Siga estas etapas para configurar os botões de seleção de velocidade em um Telefone IP Cisco 7940 ou 7960:

1. Escolha **User > Global Directory**.
2. Clique em **Add New user**.
3. Digite as informações corretas nos campos adequados.
4. Clique em **Associate Devices**.
5. Selecione a caixa ao lado do número de telefone apropriado e clique no botão de rádio na mesma linha. Essa ação transforma esse telefone na linha principal.
6. Clique em **Insert**.
7. Abra um navegador web e digite **http:// <machineIPaddress>/CCMUser**.
8. Na caixa User Identification, digite o ID do usuário que você digitou anteriormente.
9. Na caixa Password, digite a senha apropriada do usuário que você digitou anteriormente.
10. Selecione o telefone no menu suspenso **Select a Device to Configure**.
11. Clique em **Add/Update your Speed Dials**.
12. Digite o número que você deseja associar ao botão de seleção de velocidade e qualquer mensagem de texto.
13. Clique em **Update**.
14. Clique em **Log off**.

P. Como posso fazer com que a lista Distinctive Ring tenha os mesmos toques que a lista padrão?

A. Conclua estes passos:

1. No servidor do editor do Cisco CallManager, vá para **C:\Program Files\Cisco\TFTPPath**.
2. Procure o arquivo **DistinctiveRingList.xml** e renomeie-o como **DistinctiveRingList_Backup.xml**.

3. Procure o arquivo Ringlist.xml, abra-o com um editor de texto simples como o Microsoft Windows Notepad, e selecione Save As para salvar o arquivo como DistinctiveRingList.xml.
4. Na página Cisco CallManager Administration, selecione **Application > Cisco CallManager Serviceability, Tools > Control Center**, em seguida, selecione o servidor.
5. Reinicie o serviço Cisco TFTP.

P. Como adiciono a opção Corporate Directory ao meu Cisco IP SoftPhone?

A. Consulte a seção [Adição de um Diretório do guia Configuração do Cisco IP SoftPhone](#).

P. Como encontro o codec utilizado atualmente no Telefone IP Cisco 7940/7960/7970 durante uma chamada ativa?

A. O visor do Telefone IP Cisco 7940/7960/7970 pode ser utilizado para fins de troubleshooting por meio do botão **Information/Help (i ou ?)** no telefone para exibir as informações sobre uma chamada em andamento. Pressione esse botão duas vezes durante uma chamada ativa a fim de ativar essa característica. O RxType/TxType informa qual codec é utilizado para a conversação entre este telefone IP e o outro dispositivo. Consulte [Utilização das Informações de Status do 79xx para Troubleshooting para obter mais informações](#).

P. Como impeço que o usuário mude o volume do toque e a configuração de rede nos telefones IP?

A. Os usuários não poderão alterar o volume do toque se você desabilitar o parâmetro Settings Access na página de configuração do Telefone. Conclua estes passos:

1. Na página Cisco CallManager Administration, escolha **Device > Phone** e clique no telefone para o qual você deseja impedir uma alteração no volume do toque.
2. Escolha **Disabled** para o parâmetro **Settings Access** na seção **Product Specific Configuration**.

Quando a opção Settings Access for habilitada, você poderá alterar a configuração da rede telefônica, o tipo e o volume do toque do telefone. Quando você desabilita Settings Access, o botão Settings é totalmente desabilitado e nenhuma opção é exibida ao pressionar o botão. Além disso, não é possível ajustar o volume da campainha nem salvar nenhuma configuração de volume. A opção Restricted está disponível no Cisco CallManager versão 4.1(3) e mais recente. Quando você altera a opção Settings Access para Restricted, pode acessar apenas User Preferences e definições do volume. Como padrão, Settings Access é habilitada.

P. Como desbloqueio meu telefone?

A. Para configurar os parâmetros do botão Settings, talvez seja necessário desbloquear o telefone. Pressione ****#** para desbloquear o telefone.

P. Como adiciono teclas de características ao meu Telefone IP Cisco 7910?

A. O Telefone IP Cisco 7910 tem seis teclas que você pode configurar a fim de adicionar características como chamada em espera, transferência, captura de chamadas e outros. Para ajudar na configuração do seu telefone a fim de atender às suas necessidades, consulte [Adição de Serviços Complementares ao Cisco 7910 com Teclas de Características](#).

P. Posso redefinir meu telefone sem acessar o Cisco CallManager?

A. Sim, você pode redefinir o telefone dessa maneira. No telefone, digite ****#**** .

Para o Cisco 7960 e Telefones IP 7940 com firmware release 7.1(2) ou mais recente, siga estas etapas:

1. Pressione o botão **Services** ou o botão **Settings**.
2. Use o teclado para digitar **** # ****.

Esse novo comportamento permite que você comece uma sequência de discagem com * ou # com o telefone no gancho, na tela inicial.

P. Como configuro o Cisco IP SoftPhone como um telefone IP autônomo?

A. Para configurar o Cisco IP SoftPhone como um telefone IP autônomo com suas próprias linhas, siga estas etapas:

1. Crie um usuário no Cisco CallManager.
2. Crie uma porta da integração de telefonia de computador (CTI), adicione o número de diretório exclusivo que você deseja e atribua essa porta CTI ao usuário.
3. Instale o Cisco IP SoftPhone com o nome de usuário e a senha que você criou no Cisco CallManager. Consulte [Configuração do Cisco IP SoftPhone de Formas Diferentes e Instalação e Configuração do Cisco IP SoftPhone para obter mais informações](#).

P. Como posso verificar remotamente as informações do telefone?

A. Se você acessar <http://<IPaddress of the phone>>, poderá verificar as informações do dispositivo, da rede e da porta de um telefone. Você não pode alterar nenhuma definição aqui.

P. Como posso saber qual carga de aplicativo meu telefone utiliza?

A. Pressione o botão **Setting** , 5 e 3.

P. Como obtenho o recurso Distinctive Ringing para chamadas externas versus internas no meu Telefone IP Cisco?

A. Distinctive Ringing é uma característica disponível no Cisco CallManager 3.0 e mais recente quando você utiliza Skinny Gateways, tais como o DT24+ ou o blade 6608 T-1. Contudo, essa funcionalidade não está disponível em releases anteriores à 3.1.2c com o uso de um Gateway H.323. Para habilitar o Distinctive Ringing, você deve definir o parâmetro de serviço H323NetworkLocationOffNet como **True**.

P. Em um telefone com várias aparências de linha, eu quero poder simplesmente pegar o aparelho para atender a uma chamada em qualquer linha. Como configuro isso?

A. Defina o parâmetro **Always Use Prime Line** como **False** no Cisco CallManager. Como esse parâmetro é habilitado para cluster, qualquer alteração afeta todos os telefones. Não há nenhuma interrupção no tratamento da chamada, não há necessidade de reiniciar nenhum serviço, nem

reinicializar o servidor Cisco CallManager.

Para alterar esse parâmetro, efetue login na página Cisco CallManager Administration e siga estas etapas:

1. No menu Service, selecione **Service Parameters**.
2. Selecione **Publisher CallManager Server > Cisco CallManager service**.
3. Na seção **Clusterwide Parameters (Device - Phone)**, acesse o parâmetro **Always Use Prime Line**, selecione **False** para esse parâmetro e clique em **Update**. **Observação:** o valor padrão para o parâmetro Always Use Prime Line é **False**. Se o indicador estiver definido como **True**, ao retirar o telefone do gancho ou quando o botão do alto-falante for pressionado, a linha principal será escolhida e se tornará a linha ativa. Se ocorrer uma chamada na segunda linha de um usuário, retirar o telefone do gancho tornará ativa apenas a primeira linha. Nesse caso, o usuário deve selecionar a segunda linha a fim de responder à chamada. Se o indicador for definido como **False**, o telefone escolherá automaticamente uma linha como a ativa com base no seu status.

P. É um comportamento normal os telefones IP indicarem a opção **Intercom History quando se pressiona o botão **Directories**, mesmo se o IPMA não estiver configurado ou nenhum intercomunicador estiver disponível?**

A. Sim, trata-se de um comportamento normal para os telefones IP com a carga 8.3.1 ou mais recente. Não depende da configuração do IPMA ou se há um intercomunicador nos Telefones IP.

P. Os Telefones IP Cisco 7911 têm um botão mute?

A. Os Telefones IP Cisco 7911 não tem um botão mute. No entanto, eles têm uma tecla de software **Monitor** que também funciona como um botão mute.

P. Como altero o ID do Chamador no meu telefone IP?

A. É necessário ter hardware específico para oferecer suporte total às características de ID do Chamador. Consulte [ID do Chamador para obter mais informações](#).

P. Como habilito o recurso Silence Suppression no Cisco CallManager dos telefones IP?

A. Como padrão, o recurso Silence Suppression (VAD) é habilitado no Cisco CallManager. Caso contrário, você poderá ativá-lo/desativá-lo em Service Parameters Configuration do Cisco CallManager.

P. Como altero a ordem (sequência) de aplicações (serviços) no botão Directories dos Telefones IP?

A. Para alterar a ordem (sequência) de aplicações (serviços) no botão Directories dos telefones IP, siga estas etapas:

1. Na Página Cisco Communications Manager Administration, selecione **Device > Device**

Settings > Phone Services.

2. Desabilite todos os valores padrão.
3. Adicione novos Serviços com a mesma URL e habilite e inscreva-se nas assinaturas Corporativas na ordem em que deseja que elas sejam exibidas.
4. Redefina o telefone IP.

Instale/Atualize o telefone IP

P. Como altero a carga de meu telefone?

A. Baixe o firmware necessário do telefone IP de [Telefone IP Cisco - Download do Software](#) (apenas clientes registrados). Baixe a versão de firmware necessária do modelo do telefone IP Cisco no formato de arquivo zip ou exe.

1. Isso feito, execute o arquivo de patch de upgrade da nova carga do Telefone IP no **Cisco CallManager**. Esse procedimento alterará automaticamente a opção **Phone Load Name em Device Defaults**. Copie o novo **Phone Load Name de Device Defaults**.
2. Em seguida, vá para o menu **Device > Phone e, em seguida, selecione o telefone IP no qual você deseja fazer o upgrade**. Cole a informação da nova carga no campo **Phone Load Name e clique em Update** e reinicie seu telefone IP.

P. Como verifico um upgrade de firmware para vários Telefones IP atribuído em mais de um pool de dispositivos?

A. O tempo gasto no upgrade de firmware depende do número de Telefones IP em um Pool de Dispositivos. Se houver algumas centenas de Telefones IP em um pool de dispositivos, levará algumas horas para completar o upgrade do firmware. Para confirmar e verificar o upgrade, siga estas etapas

1. No Cisco CallManager 3.0, selecione **Start > Programs > Microsoft SQL server > Enterprise Manager > CCM 0300 > tabela Device**. Aqui, o campo **Upgrade Finish Time** lista a **hora de conclusão de todos os Telefones IP no Pool de Dispositivos**.
2. Você também pode verificar a informação de firmware na página Cisco CallManager Administration. Selecione **Device > Device Settings > Firmware load information**. O Cisco CallManager 3.0 não tem o recurso para listar todas as versões de firmware do Telefone IP em uma localização centralizada

P. Como importo telefones IP e usuários novos e atribuo Números de Diretório por meio do BAT no Cisco CallManager 5.0?

A. Para criar um novo usuário do telefone e associá-lo a um Número de Diretório (DN), assegure-se de que o modelo do telefone inclua uma coluna Directory Number. Para isso, conclua essas etapas:

1. Abra o arquivo de macro do modelo BAT.xlt, que é baixado da Cisco CallManager Administration.
2. Na planilha Phone-Users, clique no botão Create File Title. Esse botão abre a caixa de diálogo Field Selection correspondente a Device Fields e Line Fields.

3. Na seção Line Fields, selecione Directory Number, clique no botão >> para selecionar esse campo e clique em Create.
4. Concluída a macro, clique no botão Create BAT Format para gerar o arquivo de modelo necessário para importação.

Observação: certifique-se de usar o campo Número de diretório no modelo, em vez do campo Número de telefone.

P. Por que o acesso a Directories e Service é perdido depois de uma atualização?

A. Você pode perder o acesso aos Serviços ou à funcionalidade Corporate Directory após um upgrade se você esquecer de trocar o nome de host de volta para um endereço IP no campo URL Services e no campo URL Directories em **System > Enterprise Parameters**. O processo de atualização substitui a entrada anterior. O ID de bug Cisco [CSCdt29275 \(apenas clientes registrados\)](#) é associado a esse problema e é resolvido no Cisco CallManager Release 3.0(8) e mais recente.

P. Como altero ou aumento o número de usuários exibidos em um telefone IP com a pesquisa Corporate Directory no Cisco CallManager?

A. Selecione **System > Enterprise Parameter > User Search Parameters** para alterar ou aumentar o número máximo de usuários exibido no diretório corporativo na página Cisco CallManager CCMAdmin. Há duas opções em User Search Parameters:

- **Enable All User Search** Habilita ou desabilita a pesquisa
- **User Search Limit** Configura um limite no número máximo de usuários que são indicados para cada pesquisa

Observação: se você usar valores maiores que o valor padrão (64), isso poderá afetar negativamente o desempenho do Cisco CallManager. A pesquisa não se aplica quando o parâmetro corporativo Enable All User Search está definido como False e nenhum critério for definido para a pesquisa. Este é um campo obrigatório.

Troubleshooting do Telefone IP

P. Por que há apenas o áudio unidirecional quando faço uma chamada em meu Cisco IP Telephone?

A. As causas para o áudio unidirecional na Telefonia IP podem variar. Contudo, a raiz do problema relaciona-se geralmente com problemas de roteamento de IP. Para obter uma explicação de muitos dos problemas comuns que se relacionam com o áudio unidirecional, consulte [Troubleshooting de Voz Unidirecional](#).

P. Por que não consigo transferir uma segunda chamada recebida do meu Cisco IP Phone?

A. Muitos dos problemas com transferência relacionam-se a um comportamento padrão dos telefones IP. Como padrão, os telefones têm o recurso Call Waiting definido como ON. O documento [Como Desabilitar a Espera de Chamada para Permitir a Transferência da Segunda Chamada Recebida com o Cisco CallManager 3.x discute problemas com transferências e os](#)

[telefones IP.](#)

P. O que acontece quando a opção `dst_auto_adjust` é habilitada em uma carga de telefone SIP, arquivo de configuração `SIPDefault.cnf`?

A. Quando você habilita a opção `dst_auto_adjust` no arquivo de configuração `SIPDefault.cnf`, ele define o relógio com base nas opções `dst_*`. Os telefones IP requerem uma redefinição para que a alteração entre em vigor. A definição padrão `dst_auto_adjust` é habilitada.

`dst_auto_adjust`: 1—Ativar (1-Predefinição) ou Desativar (0) ajuste automático de DST

P. Por que o timeout do telefone expira quando ele baixa um novo firmware do Servidor TFTP do Cisco CallManager?

A. Às vezes, em implantações centralizadas de vários locais, o timeout dos telefones em localizações remotas distantes pode expirar quando eles baixam um novo firmware do servidor TFTP da matriz. Isso pode ser observado quando a latência entre o telefone e o servidor TFTP é mais alta do que o normal. Nesses casos em que os timeouts de download são observados em telefones remotos, configure um servidor TFTP local na localização remota para resolver o problema. Consulte o ID de bug Cisco [CSCsb10954](#) (apenas clientes registrados) para obter mais informações.

P. Por que não obtenho um tom de discagem depois de discar 9 ou o outro código de acesso?

A. Para as chamadas feitas para números externos, você pode configurar o Cisco CallManager para fornecer um tom de discagem externa depois que um código de acesso inicial é discado. Por exemplo, se você tiver um padrão de rota de `9.@`, talvez seja conveniente que o Cisco CallManager toque o tom de discagem externa depois de discar 9. Se isso não ocorrer, será devido a uma sobreposição do plano de discagem configurado no Cisco CallManager. O Cisco CallManager toca o tom de discagem externa quando o padrão é exclusivo. Se você configurar o padrão `9.@` e um intervalo de chamadas em espera de `9xx`, por exemplo, o Cisco CallManager aguardará até que o padrão seja exclusivo o suficiente antes que o CallManager toque o tom de discagem externa. O ponto no padrão da rota não tem nada a ver com o fato de o tom de discagem ser reproduzido para o chamador. Procure a sobreposição nestes lugares:

- Outros padrões de rotas
- Padrões do MeetMe
- Chamadas em espera
- Atendimento de chamada
- Números do Diretório de Correio de Voz (DNs)

P. Por que meu Telefone IP Cisco exibe "From 9" quando recebo uma chamada da Rede de Telefonia Comutada Pública (PSTN)?

A. "From 9" pode ser exibido se você utilizar um gateway H.323 para se conectar à PSTN e nenhuma informação do chamador for transmitida. Isso pode ocorrer nesta situação:

Se a chamada recebida não tiver nenhuma informação do chamador, o roteador utilizará o padrão de destino do primeiro dial peer POTS associado à porta de voz. Se você tiver um dial peer POTS

com um padrão de destino de 9T, a chamada recebida selecionará o 9 e o apresentará como o número do chamador.

Caso não seja possível habilitar o ID de chamada, será possível impedir a ocorrência desse comportamento seguindo estas etapas:

1. Remova todos os peers de discagem POTS que apontam para aquela porta de voz.
2. Faça um novo dial peer POTS com: padrão de destino. (Nota: Há um ponto [.] após o padrão de destino.)direct-inward-dialo número da porta (um exemplo é a porta 1/1/1.)
3. Cole de volta todos os outros dial peers POTS que você teve.

O telefone exibe "From Unknown Number" em vez de "From 9".

P. Por que há um atraso quando faço chamadas locais?

A. O Cisco CallManager utiliza um temporizador interdígitos para fornecer aos usuários tempo suficiente para inserir os dígitos necessários a fim de fazer a chamada. Para os Cisco CallManagers na América do Norte que utilizam a macro @ em seus padrões de rota, a solução mais simples é utilizar um filtro de rota. Altere o filtro da rota de sete dígitos padrão desta maneira:

Local-Area-Code DOES NOT EXIST

E

End-Of-Dialing DOES NOT EXIST

Se você não utilizar a macro @ no seu plano de discagem, poderá encurtar o valor do temporizador interdígitos. O documento [Atraso na Execução de Chamadas: Configuração de Timeout Interdígitos fornece informações sobre o procedimento.](#)

P. Por que meu Telefone IP Cisco IP exibe XML Error [4] durante a pesquisa Corporate Directory?

A. Quando você utiliza o botão Corporate Directory para pesquisar, o Cisco CallManager faz uma consulta no diretório Lightweight Directory Access Protocol (LDAP) do diretório DC. Os caracteres especiais não podem ser analisados corretamente e retornam um erro ao telefone IP. Alguns desses caracteres especiais são (& ""< >). Evite o uso desses caracteres na convenção de nomenclatura para seus usuários.

P. Qual é a diferença entre um reinício e uma redefinição de um telefone?

A. Um reinício apenas registra o telefone no Cisco CallManager, enquanto que uma redefinição faz uma reinicialização completa do aparelho. No caso de uma redefinição, o telefone busca seu arquivo de configuração novamente no caminho TFTP, o que não acontece se você reinicia o telefone. O uso da sequência ******* também faz com que o telefone busque seu arquivo de configuração no caminho TFTP.

Para o Cisco 7960 e Telefones IP 7940 com firmware release 7.1(2) ou mais recente, siga estas etapas:

1. Pressione o botão **Services** ou o botão **Settings**.

2. Use o teclado para digitar **** # ****.

Esse novo comportamento permite que você comece uma sequência de discagem com * ou # com o telefone no gancho, na tela inicial.

P. Por que não consigo encontrar todos os usuários que configurei ao utilizar o Corporate Directory?

A. Ao pesquisar com o botão Corporate Directory, o Cisco CallManager fará uma pesquisa no diretório Lightweight Directory Access Protocol (LDAP) do diretório DC. Todos os usuários inseridos no Global Directory nas páginas web Cisco CallManager Administration devem aparecer no Corporate Directory, nos Telefones IP Cisco. Mas, há uma exceção. Se o usuário executar uma pesquisa nula, o que significa que o usuário não insere nenhum critério de pesquisa, e simplesmente pressionar a tecla de software de pesquisa, o Cisco CallManager retornará apenas as primeiras 64 entradas. Essas entradas são exibidas em duas páginas de 32 entradas cada uma. Isso é para evitar picos de unidade central de processamento em grandes implantações corporativas. Em casos raros, as informações sobre um Cisco CallManager no cluster podem ser diferentes das encontradas em outro servidor no mesmo cluster. Isso pode exigir que você sincronize novamente o diretório LDAP. Para obter mais informações, consulte [Resolução de Problemas com o DC Directory](#).

P. Por que todas as linhas do Módulo de Extensão do Telefone IP Cisco 7914 permanecem vermelhas?

A. Quando você desloca um Telefone IP Cisco 7960 conectado a um Módulo de Extensão do Telefone IP Cisco 7914, todos os botões das linhas do módulo de extensão podem ficar vermelhos. O arquivo de configuração do telefone pode estar indisponível. As linhas do Telefone IP 7960 continuam funcionando corretamente.

Observação: o módulo de extensão do telefone IP 7914 da Cisco não é suportado com o telefone IP 7941 da Cisco.

Siga estas etapas para que as linhas do 7914 funcionem:

1. Desabilite os Parâmetros do Serviço do Cisco CallManager. Conclua estes passos: Abra a página **Administration do Cisco CallManager**. Selecione **Service Parameters > Cisco TFTP > Advanced**. Defina o parâmetro Enable Caching of Constant and Bin Files at Startup como **False**. Defina o parâmetro Enable Caching of Configuration Files como **False**.
2. Reinicie os Telefones IP Cisco afetados.
3. Reinicie o serviço Cisco TFTP. Conclua estes passos: Selecione **Start > Programs > Administrative Tools > Services**. Reinicie o serviço Cisco TFTP. **Observação:** neste ponto, você pode ver os arquivos de configuração dos dispositivos em `C:\Program Files\Cisco\TFTPPath`.
4. Defina os valores dos parâmetros Enable Caching of Constant and Bin Files at Startup e Enable Caching of Configuration Files como **True**.

P. No compartilhamento Peer Firmware, como o usuário do Telefone IP designa país e hosts?

A. No compartilhamento Peer Firmware, o usuário não precisa designar país e hosts. Isso é

automático. Os telefones IP habilitados para peer em uma determinada sub-rede IP formam uma estrutura de árvore a fim de distribuir seu firmware. O usuário não pode forçar um determinado telefone IP a ser o pai.

P. Como restauro os padrões de fábrica do meu Telefone IP Cisco?

A. Consulte [Restauração dos Padrões de Fábrica dos Telefones IP 7900 Series para obter mais informações.](#)

P. Por que o LED de um Módulo de Extensão do Telefone IP Cisco 7914 conectado a um Telefone IP Cisco 7960 fica vermelho quando o telefone remoto participa da chamada?

A. Quando uma chamada está ativa no módulo de extensão, o LED correspondente à linha fica verde. Ele permanece verde mesmo depois um telefone que esteja compartilhando a linha utiliza a tecla de software Barge ou cBarge a fim de participar da chamada ativa. Consulte o ID de bug Cisco [CSCsa65880 \(apenas clientes registrados\)](#) para obter informações sobre esse problema. Siga um destes métodos para resolver o problema:

- Faça um upgrade para o firmware 7.2(4) do telefone IP Cisco.
- Aplique o patch Service Release apropriado ou o Engineering Special para o servidor Cisco CallManager, conforme documentado no ID de bug Cisco [CSCsa65880 \(apenas clientes registrados\)](#).
- Como solução alternativa, desabilite a Privacidade para que os LEDs do módulo de extensão do 7914 se ascendam de forma adequada. Siga estas etapas para desabilitar a Privacidade no cluster do Cisco CallManager: Na página Cisco CallManager Administration, selecione **Service > Service Parameters**. Selecione **Publisher CallManager Server > Cisco CallManager**. Na seção Clusterwide Parameters (Device - Phone), acesse Privacy Setting, defina esse parâmetro como **False** e clique em **Update**. Como se trata de um parâmetro habilitado para cluster, qualquer alteração afeta todos os telefones. Redefina os telefones para que as mudanças entrem em vigor.

P. Por que o LED de um Módulo de Extensão do Telefone IP Cisco 7914 conectado a um Telefone IP Cisco 7960 não fica vermelho quando o telefone remoto responde à chamada?

A. Os módulos de extensão que são conectados aos Telefones IP 7960 com um firmware release 7.2(3) exibem LEDs laterais, que dependem da definição de Privacidade, que é configurada para o telefone remoto.

Considere este cenário. Um Telefone IP 7940 (telefone A) que tem o Directory Number (DN) 2001 compartilha o DN com o módulo de extensão do 7914 (telefone B) que é conectado a um Telefone IP 7960. Quando ocorre uma chamada para o DN 2001, o LED do 7914 pisca na cor âmbar. Agora, o telefone A responde à chamada.

Se a Privacidade for habilitada no telefone A, o ícone do 7914 mostrará dois aparelhos (remoto em uso). No entanto, o LED no 7914 estará DESLIGADO, o que indica que a linha está disponível para uso no 7914. Você pode receber uma nova chamada se pressionar o botão de linha no 7914, e não será possível estabelecer uma conferência (porque o telefone A tem a privacidade

habilitada).

Se a Privacidade for desabilitada no telefone A, o ícone do 7914 mostrará dois aparelhos (remoto em uso), e o LED ficará vermelho para indicar que o remoto está em uso. Se você pressionar o LED vermelho, a mensagem "In Use Remote" será exibida no telefone, e você terá as teclas de software Barge e NewCall.

Essa discrepância de comportamento no que diz respeito às definições de Privacidade é resolvida no firmware release 7.2(4) do Telefone IP 7960.

P. Há alguma forma de o Cisco CallManager impedir um loop de encaminhamento de chamadas entre dois Telefones IP?

A. Os loops de encaminhamento de chamadas podem ocorrer apenas entre dois Telefones IP, mas também entre telefones IP, o PSTN, ou aplicações, tais como o correio de voz ou o IPCC. Não há nenhuma maneira de o Cisco CallManager detectar e impedir os loops de encaminhamento de chamadas. Para evitá-los, assegure-se de que sua configuração esteja correta.

P. Preciso de uma licença para um Telefone IP Cisco e como o esquema de licenciamento funciona?

A. O software Cisco CallManager exige a aquisição de uma CAL (Licença de Acesso para Cliente) do CallManager para cada telefone IP, SoftPhone ou o outro dispositivo de ponto final ou aplicação (telefone IP) que se registre no software CallManager. Esse requisito CAL aplica-se independentemente da origem (Cisco ou terceiros) ou da funcionalidade desse telefone IP.

Se você adquirir um telefone IP de reposição, não precisará comprar uma CAL para este se ele se for utilizado para substituir outro telefone IP para o qual um CAL já foi paga.

Observação: esse telefone sobressalente nunca é registrado com um Cisco CallManager até que o telefone que o sobressalente substitui seja desregistrado com esse Cisco CallManager.

Se o telefone IP de reposição não for utilizado como substituição de um telefone IP para o qual haja uma CAL paga, você deverá comprar uma CAL para esse sobressalente. De acordo com a política de CAL do Cisco CallManager, é necessário comprar um número correspondente de telefones IP e de CALs associadas, à exceção dos sobressalentes são utilizados como substituições.

P. Como apago a Configuração (Network, Device, Security, etc.) nos telefones IP Cisco 79xx?

A. Conclua estes passos:

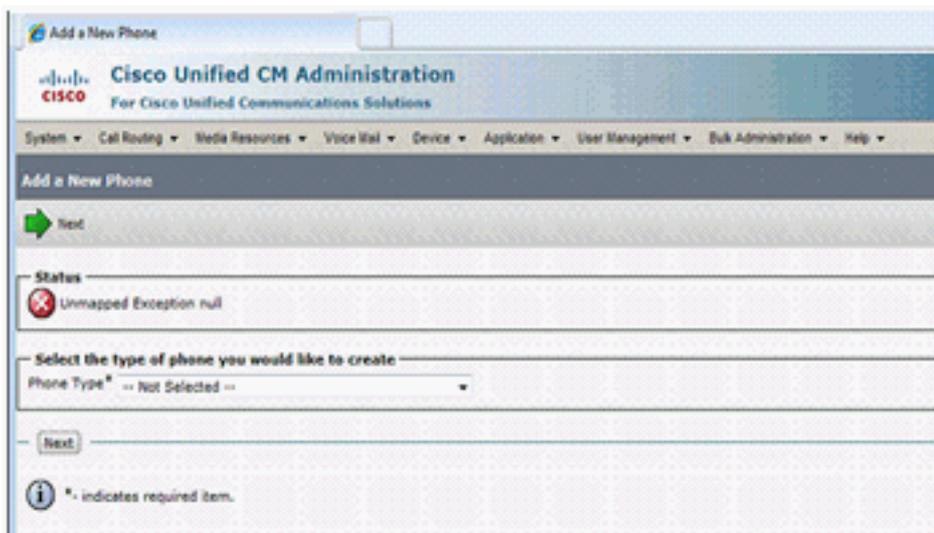
1. No Telefone IP Cisco, pressione o botão **Settings**.
2. Pressione ****#**.
3. Quando a janela exibir `Settings Unlocked`, clique na tecla **More**.
4. Isso feito, você verá a tecla **Erase**, que poderá ser utilizada para apagar a configuração no Telefone IP Cisco.

P. O Telefone IP Cisco não pode se registrar em um servidor de assinante do Cisco CallManager e registra-se no servidor de publicação, embora a opção 150 no servidor DHCP tenha o servidor de assinante como a primeira opção. Como resolvo esse problema?

A. Para resolver esse problema, siga estas etapas:

1. No servidor Cisco CallManager, abra a página CCMAdmin e escolha **Device > Phone**. Verifique se **Device Pool** está atribuído ao dispositivo.
2. Selecione **System > Device Pool** e procure o pool de dispositivos em questão. Na página Device Pool, verifique qual **Grupo de Cisco Unified Call Managers** é utilizado pelo pool de dispositivos.
3. Selecione **System > Cisco Unified CallManager Group** e localize esse Grupo de Cisco Unified CallManagers. Nessa página, você verá os **Membros do Grupo de Cisco Unified Call Managers**. Na caixa **Selected Cisco Unified CallManagers**, você pode ver a ordem em que os dispositivos se registram nos servidores listados. Se você desejar que o telefone IP se registre no assinante, primeiro, deverá incluí-lo aqui. Se o seu servidor de publicação estiver listado primeiro, o telefone IP se registrará nele. Se você desejar alterar a ordem de servidores, é melhor criar um novo Grupo de Cisco Unified CallManagers. Se modificar o existente, todos os dispositivos que o utilizam atualmente serão redefinidos. Conclua estes passos: Crie um novo Grupo de Cisco Unified Call Managers. Adicione os servidores na ordem necessária. Crie um novo pool de dispositivos e atribua esse Grupo de Cisco Call Managers ao novo pool de dispositivos. Vá para o telefone IP e atribua-lhe o pool de dispositivos recém-criado. Redefina o telefone IP. Ele se registrará no servidor que você listou primeiro.

P. Por que recebo o erro `Unmapped Exception Null` quando mudo os itens de botões na página da configuração do telefone?



A. Se você utiliza o navegador Microsoft Internet Explorer 8, receberá esse erro. O IE 8 não é um navegador suportado. Os únicos navegadores suportados são o Microsoft Internet Explorer 6.x ou a versão 7.x e o Netscape Navigator versão 7.1 ou mais recente.

P. Por que não consigo redefinir o telefone IP na página web do telefone?

A. Se você não conseguir redefinir o telefone IP na página web do telefone, pode ser devido ao ID de bug Cisco [CSCso93220](#) ([apenas clientes registrados](#))

P. Como resolvo um vazamento de memória nos telefones 79xx executando o firmware 9.0(2) e 9.0(3) para SIP e SCCP?

A. Essa condição ocorre quando o ICMP redireciona o telefone na rede repetidamente. Para resolver esse problema, **Desative o ICMP redireciona na rede**. Isso está documentado no bug da Cisco ID [CSCtj79853](#) (somente clientes [registrados](#)) .

P. Quando pressiono o botão de definições do telefone IP 7941G, a tela exibe "That key is not active here", e o botão VOLUME não funciona. Como resolvo esse problema?

A. Siga estas etapas para resolver o problema:

1. Na Cisco Unified Communications Manager Administration, selecione **Device > Phone**.
2. Selecione o telefone 7941 afetado e abra a página **Phone Configuration**.
3. Encontre a opção **Settings Access** e defina-a como **Enabled**.
4. Reinicialize o telefone.

P. Ao usar linhas compartilhadas e fazer certos fluxos de chamada, o telefone deve exibir 'Retomar' e 'Nova chamada'. No entanto, ele exibe apenas 'Nova chamada'. Como eu resolvo esse problema?

A. Essa condição ocorre quando várias chamadas de linha compartilhada estão ativas e algumas estão em espera. Para resolver isso, retome a chamada em espera usando a tecla de linha em vez da tecla de função 'Continuar'. Isso está documentado no bug da Cisco ID [CSCty30720](#) (somente clientes [registrados](#)) .

Informações Relacionadas

- [Suporte à Tecnologia de Voz](#)
- [Suporte aos produtos de Voz e Comunicações Unificadas](#)
- [Troubleshooting da Telefonia IP Cisco](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)