

## Cisco CUCM 9.1 erros e soluções para IP Phones

Lista de erros apresentados no dia a dia de uma empresa que utiliza os serviços de VoIP da Cisco, especificamente o Cisco Unified Communications Manager versão 9.1 com telefones IPs modelos 3905, 6945 e 9951.

Abaixo segue uma lista de problemas enfrentados por um administrador de sistemas ou analista de Telecom para o Cisco Unified Communications Manager (CUCM), seguindo com a descrição das etapas realizadas no diagnóstico do problema e a solução apresentada que resolveu tais problemas.

**Erro de Telefone modelo 6945:** Telefone não liga, totalmente apagado sem nenhum sinal.

**Etapas realizadas para diagnóstico e solução do problema:** Efetuado a troca do aparelho não resolveu, aparelho testado em outro ponto de rede e funcionou normalmente. Detectado que a causa do problema está no ponto de rede que alimenta o telefone via PoE, o mesmo não ligava por falta de energia.

**Solução Aplicada:** O problema foi contornado ao ligar o telefone em outro ponto de rede disponível na mesa ao lado.

**Erro de Telefone modelo 9951:** Ao efetuar ligações o telefone ficava mudo, não era possível ouvi em nenhum dos dois lados, porém o viva voz estava OK.

**Etapas realizadas para solução do problema:** Feito teste no aparelho via viva voz foi constatado que o problema estava no monofone.

**Solução Aplicada:** Feito a troca do monofone e foi resolvido o problema.

**Erro de Telefone modelo 3905:** Usuário relata que o telefone está mudo.

**Etapas realizadas para diagnóstico e solução:** Feito vistoria no aparelho foi constatado que o mesmo estava com o fio do monofone mal conectado.

**Solução Aplicada:** Feito a conexão correta do monofone e o telefone funcionou normalmente.

**Erro de Telefone modelo 6945:** Ramal não faz nem recebe ligações, status (Registrando).

**Etapas realizadas para solução:** Identificado o ponto de rede onde o telefone está conectado, verificado em qual VLAN ele está. Constatado que o mesmo está configurado em VLAN diferente da qual está conectado.

**Solução Aplicada:** Configurado para a VLAN adequada e o problema foi solucionado.

**Erro de Telefone modelo 3905:** Ramal não faz nem recebe ligações (telefone mudo).

**Etapas realizadas para diagnóstico e solução do problema:** Verificado se o telefone está devidamente ligado e conectado na VLAN de voz adequada para

o departamento. Verificado as configurações do aparelho no CUCM, foi constatado que o campo Calling Search Space estava definido incorretamente.

**Solução Aplicada:** Ajustado o campo Calling Search Space nas configurações do aparelho e o problema foi solucionado.

**Erro de Telefone modelo 9951:** Ramal não faz nem recebe ligações, status (Registrando).

**Etapas realizadas para solução do problema apresentado:** Identificado o ponto de rede onde o telefone está conectado, verificado em qual VLAN ele está alocado. Constatado que o mesmo está configurado em VLAN diferente da qual está conectado fisicamente.

**Solução Aplicada:** Configurado para a VLAN adequada e o problema foi solucionado.

**Erro de Telefone modelo 3905:** Ao realizar uma ligação para um ramal interno mesmo depois da ligação ser completada e atendida normalmente o telefone continua com o toque de chamada, depois de aproximadamente 3 minutos em atendimento e telefone com toque de chamada, a ligação cai. Ligações para telefones externos funcionam normalmente não apresenta o toque de chamada no período da conversa e a ligação não cai.

**Etapas realizadas para diagnóstico do problema:** Efetuado a troca do aparelho, feito a troca de ponto de rede em que o telefone estava conectado, realizado vários ajustes nas configurações do aparelho e ramal, não resolveu o problema.

**Solução Aplicada:** O problema foi resolvido ao trocar o nome do (Caller ID) nome que aparece no display do telefone.

**Erro de Telefone modelo 6945:** Ao efetuar e receber ligações o telefone ficava mudo para fala, não era possível enviar a voz de quem ligou deste aparelho, porem conseguia ouvir normalmente a outra pessoa, viva voz funcionando normalmente.

**Etapas realizadas para solução:** Feito teste no aparelho usando o viva voz, foi constatado que o problema estava no monofone.

**Solução Aplicada para solução:** Feito a troca do monofone e foi resolvido o problema.

**Observação:** Os erros e soluções apresentados aplicam-se aos modelos descritos acima independente da ordem, todos os erros podem ocorrerem em qualquer um dos modelos e as soluções aplicadas terão os mesmo efeitos em todos os modelos citados.