

# Prime Collaboration Provisioning Non Visualizza I Prodotti Nei Sottoscrittori Dopo La Sincronizzazione

## Sommario

[Introduzione](#)

[Premesse](#)

[Problema](#)

[Soluzione](#)

[Scenario 1](#)

[Scenario 2](#)

[Informazioni correlate](#)

## Introduzione

Questo documento descrive il problema incontrato quando i prodotti non sono elencati tra gli abbonati come previsto in Cisco Prime Collaboration Provisioning dopo la sincronizzazione del dominio, e offre le soluzioni per risolverlo.

## Premesse

Cisco Prime Collaboration Provisioning Server viene utilizzato per importare prodotti (telefoni, linee, profili Extension Mobility (EM)) e oggetti dell'infrastruttura (modelli di routing, modelli di traduzione) nel database dai processori (Cisco Unified Communications Manager (CUCM), Cisco Unity Connection).

Le aree dei servizi vengono create in Cisco Prime Collaboration Provisioning per i seguenti motivi:


- Per classificare i prodotti importati
- Per precompilare diversi campi del prodotto durante un ordine

Questo documento si concentra sullo scenario precedente.

## Problema

Talvolta, al termine della sincronizzazione del dominio, l'amministratore rileva che diversi prodotti (ad esempio telefoni, linee, profili di mobilità delle estensioni, ecc.) non vengono visualizzati sotto gli abbonati previsti.

Come mostrato nell'esempio, quando si passa alle **pagine di amministrazione CUCM > Gestione utente > Utente finale**, all'utente è associato un solo dispositivo, dove dovrebbero esserci molti dispositivi:

 Status: Ready

---

### User Information

NOTE: The add and delete function are disabled because the user directory is sync with LDAP.  
(i.e. The Enable Synchronization From LDAP Server flag on the LDAP System Configuration is checked).

LDAP Sync Status: Active

User ID\*: cgeorgia

PIN:  Edit Credential

Confirm PIN:

Last name\*: Georgiadis

Middle name:

First name: Christos

Telephone Number:

Mail ID: cgeorgia@greece.lab

Manager User ID:

Department:

User Locale: English, United States

Associated PC:

Digest Credentials:

Confirm Digest Credentials:

Name Dialing: GeorgiadisChristos

Number of Digits needed for the Unique AA Name: 1

---


### Device Information

Controlled Devices:  Device Association

Dopo la sincronizzazione del processore e del dominio, il telefono non viene visualizzato nel Sottoscrittore.

In Cisco Prime Collaboration Provisioning, selezionare **Distribuisce > Cerca sottoscrittori** e cercare l'ID utente del sottoscrittore specifico.

Subscriber Record Options

 Christos Georgiadis (cgeorgia)

- New Order
- Personal Settings
- Subscriber Notes
- Move Services

View Orders

There were no Orders found.

---

### Subscriber Record Details

Found 5 Products.


ProductName	Location	Status	Last Update
Enable Mobility Support (Mobility and Mobile Voice A...	BRJ	Active	19-10-2013 12:40:16 +0200
Enable Presence (UPS License Enabled)	BRJ	Active	19-10-2013 12:40:16 +0200
- Enable Presence Client (UPC License Enabled)	BRJ	Active	19-10-2013 12:40:16 +0200
Enable SoftPhone Support	BRJ	Active	19-10-2013 12:40:15 +0200
Extension Mobility Access (Cisco 7960: cgeorgia_dp)	BRJ	Active	19-10-2013 12:40:16 +0200

Il telefono con l'indirizzo MAC **0003E386360F** non è elencato, anche se la sincronizzazione del processore e del dominio è stata completata correttamente. Accedere al **registro di sincronizzazione dettagliato del dominio** per verificare:

**Domain Configuration**

**Synchronize Domain**

**Options:**

- [New Domain](#)
- [View Domain](#) 
  - [Configure Synchronization Rules](#)
  - [Synchronize](#)

Domain ID: **Bel**  
Description:  
AAA Server: **Drama**  
Call Processor(s): - Selected Processors -  
CUCM Athens-CiscoUnifiedCM  
Unified Message Processor(s): - Selected Processors -  
Subscriber Role(s): Contractor  
Employee  
Executive  
Manager  
Service Area(s): - Selected Service Areas -  
BRU  
Bru

**Last Synchronization:**

Started: **19-Oct-2013 13:09:48 +0200**  
Completed: **19-Oct-2013 13:10:04 +0200**  
Message: **Successfully completed synchronization.**  
[View Detailed Synchronization Log](#)

Il log di sincronizzazione dettagliato del dominio visualizza questo errore:

The phone SEP0003E386360F and its lines could not be added to the subscriber record because a service area with the following properties could not be determined in the domain Bel:



Call Processor: CUCM Athens-CiscoUnifiedCM  
Voice Device Group: Default  
Common Device Configuration: null  
Call Search Space (Device): null  
Location: Hub\_None  
Protocol: SCCP

## Soluzione

### Scenario 1

In questo scenario la configurazione dell'area di servizio non corrisponde alla configurazione del telefono. Ciò si riferisce a come il prodotto, che in questo scenario è il telefono, è mappato all'area del servizio configurata in Cisco Prime Collaboration Provisioning.

Di seguito sono riportate le regole di abbinamento per tutti i prodotti:

Processor Type	Product	Attributes Matching Service Area
Call Processor	Phone	DevicePool
		Common Device Config
		Calling Search Space (Device)
		Location
		Phone Protocol
	Line	DevicePool
		Common Device Config
		Calling Search Space (Line)
		Location
		Route Partition
		Protocol
		Voice Gateway References
		Unified Message Processor (Voicemail)
		 <b>Note</b> Though Line belongs to the Call Processor, it is dependent on the Unified Message Processor for Voicemail.
Email Processor (Email)		
 <b>Note</b> Though Line belongs to the Call Processor, it is dependent on the Email Processor for Email.		
Soft Phone	---	
Extension Mobility Access	---	
Extension Mobility Access Line	Calling Search Space	
	Route Partition	
Mobility	---	
Remote Destination Profile	Device Pool	
	Calling Search Space	
Enable Presence Client	Unified Presence Processor (Client User Settings). Enable Presence Client is associated with the Client User Settings product. Though Enable Presence belongs to Call Processor, it is dependent on the Unified Presence Processor for Client User Settings. <b>Note</b> Enable Presence, Enable Presence Client, and Client User Settings products are available only for Cisco Unified Presence 8.x.	
User Services	---	
Unified Presence Processor	Client User Settings	---
Unified Message Processor	Unified Messaging Info	This product is added to the Service Area that is set on its associated email or voicemail product.

Come illustrato nell'immagine precedente, per inserire il prodotto telefonico in un'area di assistenza e renderlo visibile, è necessario disporre di un'area di assistenza che corrisponda alla configurazione telefonica in relazione a questi campi:

- Pool di dispositivi
- Configurazione dispositivo comune
- Spazio di ricerca chiamate (dispositivo)
- Posizione
- Protocollo telefonico, SIP (Session Initiation Protocol) o SCCP (Skinny Client Control Protocol)

Ecco la configurazione del telefono in questo esempio:

**Product Type:** Cisco 7960  
**Device Protocol:** SCCP

#### Device Information

Registration	Registered with Cisco Unified Communications Manager 10.48.79.199
IP Address	<a href="#">10.10.0.121</a>
Active Load ID	Unknown
<input checked="" type="checkbox"/> Device is Active	
<input checked="" type="checkbox"/> Device is trusted	
MAC Address*	0003E386360F
Description	cgeorgia phone
Device Pool*	Default <a href="#">View Details</a>
Common Device Configuration	< None > <a href="#">View Details</a>
Phone Button Template*	SEP0003E386360F-SCCP-Individual Template
Softkey Template	< None >
Common Phone Profile*	Standard Common Phone Profile
Calling Search Space	< None >
AAR Calling Search Space	< None >
Media Resource Group List	< None >
User Hold MOH Audio Source	< None >
Network Hold MOH Audio Source	< None >
Location*	Hub_None

Le impostazioni dell'area di assistenza sono le seguenti:

Service Area ID: **BRU**

Domain: **Bel**

#### Call Processor Settings

Name: **CUCM Athens-CiscoUnifiedCM**

Phone Protocol: **SCCP**

Call Search Space (Phone): **CSS-Reception**

Call Search Space (Line): **CSS\_Central**

Common Device Config:

Location: **Hub\_None**

Route Partition:

Device Pool: **BRU**

Voice Gateway References: *None Assigned*

#### Unified Presence Processor Settings

Name: *None Assigned*

#### Unified Message Processor Settings

Name: *None Assigned*

Quando si confrontano queste configurazioni, è chiaro che i campi seguenti non corrispondono:

- Spazio ricerca chiamate (dispositivo)
- Pool di dispositivi

Una possibile soluzione consiste nel modificare la configurazione dell'area di assistenza come illustrato di seguito:

**Nota:** La configurazione dello spazio di ricerca delle chiamate (riga) non influisce sulla corrispondenza in questo caso.

Service Area ID:

Domain: **Bel**

### Call Processor Settings

Name: **CUCM Athens-CiscoUnifiedCM**

Phone Protocol:  SIP  SCCP

Call Search Space (Phone):

Call Search Space (Line):

Common Device Config:

\*Location:

Route Partition:

\*Device Pool:

Un'altra possibile soluzione consiste nel modificare le impostazioni del telefono in CUCM in modo che corrispondano alle impostazioni dell'area di assistenza sui cinque attributi corrispondenti.

Dopo la sincronizzazione di un altro dominio, il telefono viene visualizzato correttamente sotto i prodotti assegnati per il sottoscrittore:

Subscriber Record Details

Found 7 Products.

ProductName	Location	Status	Last Update
Enable Mobility Support (Mobility and Mobile Voice A...	BRU	Active	19-10-2013 13:05:18 +0200
Enable Presence (UPS License Enabled)	BRU	Active	19-10-2013 13:05:18 +0200
- Enable Presence Client (UPC License Enabled)	BRU	Active	19-10-2013 13:05:18 +0200
Enable SoftPhone Support	BRU	Active	19-10-2013 13:05:18 +0200
Extension Mobility Access (Cisco 7960: cgeorgia_dp)	BRU	Active	19-10-2013 13:05:18 +0200
<b>Phone (Cisco 7960: SEP0003E386360F)</b>	BRU	Active	19-10-2013 13:05:18 +0200
Remote Destination Profile (cgeorgia_rdp)	BRU	Active	19-10-2013 13:05:19 +0200

## Scenario 2

In questo scenario è presente un'area di servizio corrispondente alla configurazione del telefono, ma il sottoscrittore associato al telefono appartiene a un dominio diverso da quello a cui appartiene l'area di servizio.

Esistono due possibili soluzioni:

- Spostare l'utente nel dominio corretto, operazione che può essere eseguita solo se si elimina e si ricrea il dominio.
- Creare un'area del servizio corrispondente alla configurazione telefonica nel dominio in cui si trova l'utente.

## Informazioni correlate

- [Cisco Prime Collaboration Provisioning Guide, 9.5](#)
- [Documentazione e supporto tecnico – Cisco Systems](#)