

**Réf : TUC 5 jours.**

## Troubleshooting Cisco Unified Communications Systems v1.0 (TUC)

Ce cours fournit les compétences nécessaires pour dépanner les systèmes et solutions de communication unifiée avec Call Manager v5.

### Objectifs :

- Acquérir une méthodologie de dépannage des incidents sur Call Manager 5.0 (Troubleshooting).
- Consolider les connaissances nécessaires en Cisco IP Telephony : Routeurs, commutateurs, PBX IP Call Manager, messagerie Unity.
- Interpréter les traces Call Manager et d'un analyseur de protocoles.
- Pratiquer en dépannant de nombreux problèmes en ToIP/VoIP.
- Utiliser les applications intégrées à Call manager, Unity, CRS pour effectuer la résolution des problèmes
- Connaître les commandes de l'IOS pour le dépannage de l'infrastructure LAN/WAN/VoIP

### Public concerné :

Ingénieurs Réseaux en charge des solutions d'IP Telephony et de leur maintenance

### Pré requis :

Avoir suivi les cours : CVOICE, CIPT1 et CIPT2, GWGK et QOS, ou posséder les connaissances équivalentes. Ces cours sont fortement recommandés.

### Tests et Certification :

Ce cours prépare en partie à la certification CCVP Cisco Certified Voice Professional

### Contenu

#### Méthodologies et outils de dépannage des systèmes Cisco Unified Communications

- Pourquoi utiliser une méthode de dépannage en Téléphonie sur IP?
- Comprendre la méthodologie de dépannage
- Rassembler les informations nécessaires au dépannage

#### Dépannage des problèmes relatifs à Cisco Unified CallManager

- Identifier les problématiques liées aux terminaux téléphoniques
- Déterminer les cas d'indisponibilités des serveurs Call Manager
- Dépanner les mises en oeuvre de politique de sécurité de la solution unifiée
- Dépanner les problèmes de réplication de la base SQL
- Dépanner les problèmes de réplication LDAP

#### Dépannage des problèmes d'appels

- Identifier les problèmes de passerelles VoIP
- Identifier les problèmes lors de l'établissement des appels

- Déterminer les problèmes de mise en oeuvre du plan de numérotation
- Dépanner le gatekeeper dans un réseau H323

#### **Dépannage des problèmes de QoS**

- Identifier les problèmes de QoS en VoIP et dans l'infrastructure LAN/WAN
- Identifier les problèmes de visiophonie
- Identifier les problèmes d'écho

#### **Dépannage des problèmes d'application ToIP**

- Dépanner les solutions de messagerie Unity
- Dépanner les problèmes CTI (computer telephony integration)
- Identifier les problématiques avec le Serveur vocal interactif CRS
- Identifier les problèmes de Media Ressources