

Cisco IP Communicator - Problemerkfassung und Analyse

Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Hintergrundinformationen](#)

[Verfahren zur Erfassung von PRT](#)

[Protokollanalyse](#)

[CIPC SIP-Registrierung in PRT-Protokollen](#)

[CIPC-Registrierungsproblem in PRT-Protokollen](#)

Einführung

Dieses Dokument beschreibt den Prozess für die Problemerkfassung und -analyse von Cisco IP Communicator (CIPC).

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, über Kenntnisse in folgenden Bereichen zu verfügen:

- Cisco Call Manager
- Cisco CIPC

Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basieren auf den folgenden Software- und Hardwareversionen:

- CUCM-Version 11.5
- CIPC Version 8.6.6.0

Die Informationen in diesem Dokument wurden aus Geräten und Anwendungen in einer bestimmten Laborumgebung erstellt. Alle in diesem Dokument verwendeten Geräte und Anwendungen wurden mit einer leeren (Standard-)Konfiguration gestartet. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, sollten Sie die potenziellen Auswirkungen jeder Aktion verstehen.

Hintergrundinformationen

Cisco IP Communicator ist eine Windows-PC-basierte Softphone-Anwendung, mit der Sie Ihren

PC für Sprach- und Videoanrufe in Premium-Qualität nutzen können. Bietet die neueste IP-Kommunikationstechnologie, die leicht zu erwerben, bereitzustellen und zu verwenden ist.

Mit einem USB-Headset oder einem USB-Lautsprecher und Cisco IP Communicator können Sie problemlos auf Ihre Firmentelefonnummer und Ihre Voicemail zugreifen. Sie benötigen lediglich eine Internetverbindung und einen Remote-Zugriff auf Ihr Unternehmensnetzwerk, egal ob Sie von zu Hause aus arbeiten, ein Contact Center unterstützen oder geschäftlich unterwegs sind.

Verfahren zur Erfassung von PRT

Schritt 1: Navigieren Sie zu **Start**, und suchen Sie nach **CIPC-Problembenricht erstellen**, wie im Bild gezeigt.

Best match



Create **CIPC** Problem Report

Desktop app

Search suggestions



CIPC - See web results

Schritt 2: Es wird der Bildschirm angezeigt, wie im Bild gezeigt.

Welcome to Cisco Unified Problem Reporting Tool.



To diagnose the problem you found and help us improve the software, follow the step-by-step instructions.

You may press "Cancel" at anytime and rerun this tool later to complete the operation.

[Privacy Statement](#)

<< Back

Next >>

Cancel

Schritt 3: Klicken Sie auf **Weiter** und schreiben Sie eine kurze Beschreibung zu dem Problem, wie im Bild gezeigt.

Step 1 of 2. Collect information.



Use the space provided to describe the problem in your own words. You may leave this description empty.

CIPC unregistration problem

<< Back

Next >>

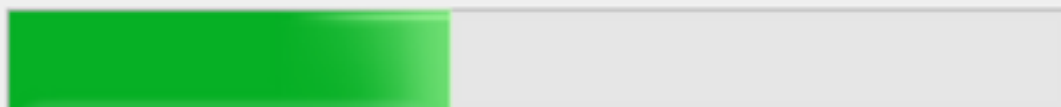
Cancel

Schritt 4: Klicken Sie auf **Weiter**, um den Prozessbildschirm anzuzeigen, wie im Bild gezeigt.

System Information

Refreshing System Information...

Printing



Cancel

Schritt 5: Klicken Sie auf **Fertig stellen** wie im Bild gezeigt. Der Standardpfad für die heruntergeladene Datei befindet sich auf dem Benutzer-Desktop.

The Problem Report has been created successfully.



A copy of the Problem Report has been saved to your desktop. We recommend that you send this file to your Systems Administrator for further assistance:

CIPC-ProblemReport1.zip

Thank you for using Cisco Unified Problem Reporting Tool.

<< Back

Finish

Protokollanalyse

CIPC SIP-Registrierung in PRT-Protokollen

- CIPC-Telefonregistrierung:

This is the first line which showcase the CIPC boot up process started.

```
Thu Apr 26 13:37:34.164 : DET : ( 32828) ATW trace initialized
```

```
Thu Apr 26 13:37:34.169 : EE : ( 32828) MediaTerminationDll : NativeATWStart
```

- IP-Adressenzuweisung für CIPC-ausgeführtes System:

```
Thu Apr 26 13:37:35.002 : EE : ( 16956) -SFB| --> CSettings::setIPAddress
```

```
Thu Apr 26 13:37:35.002 : SPCL : ( 16956) -SFB| &S CSettings::setIPAddress: Updating audio streaming IP(10.196.121.111) in properties dll
```

Thu Apr 26 13:37:35.002 : EE : (16956) -SFB| <-- CSettings::setIPAddress

Thu Apr 26 13:37:35.002 : SPCL : (16956) -SFB| &S CSettings::selectIPAddressToUse : [True]:
returning 10.196.121.111

- **Abrufen der TFTP-Server-IP:**

Thu Apr 26 13:37:35.494 : EE : (16956) -SFB| --> CSettings::getRegIntHkmlHkcu SOFTWARE\Cisco
Systems, Inc.\Communicator TftpServer1

Thu Apr 26 13:37:35.494 : SPCL : (16956) -SFB| &S CSettings::getRegIntHkmlHkcu SOFTWARE\Cisco
Systems, Inc.\Communicator TftpServer1: TftpServer1 returned 10.106.99.199

Thu Apr 26 13:37:35.494 : EE : (16956) -SFB| <-- CSettings::getRegIntHkmlHkcu SOFTWARE\Cisco
Systems, Inc.\Communicator TftpServer1

- **CIPC-Anfragen für CTL-Dateien (ITL wird von CIPC nicht unterstützt):**

Thu Apr 26 13:37:35.514 : DET : (16956) file sgn verify SUCCESS, hdr 448 byte,
<C:\Users\sakaleka\AppData\Roaming\Cisco\Communicator\sec\CTLFile.tlv>

Thu Apr 26 13:37:35.514 : DET : (16956) finished CTL initialization

Thu Apr 26 13:37:35.514 : DET : (16956) ** phone has CTL *

- **Von CIPC angeforderte Konfigurationsdatei über TFTP und HTTP**
- **Anforderung der Konfigurationsdatei und Schreiben dieser Datei im Ordner
AppData\Roaming.**

Thu Apr 26 13:37:35.515 : DET : (16956) -SFB| &D CSettings::loadCNFFileOptions(): tftp-ing
SEP00059A3C7AAA.cnf.xml to
C:\Users\sakaleka\AppData\Roaming\Cisco\Communicator\cache\SEP00059A3C7AAA.1.cnf.xml

Thu Apr 26 13:37:35.516 : EE : (16956) tftpRead : address , srcFile SEP00059A3C7AAA.cnf.xml,
destFile C:\Users\sakaleka\AppData\Roaming\Cisco\Communicator\cache\SEP00059A3C7AAA.1.cnf.xml

Thu Apr 26 13:37:35.516 : SPCL : (16956) tftpRead : Security setting passed in is
Authentication 1

Thu Apr 26 13:37:35.517 : EE : (16956) downloadFile : server 10.106.99.199, srcFile
SEP00059A3C7AAA.cnf.xml.sgn, destFile
C:\Users\sakaleka\AppData\Roaming\Cisco\Communicator\cache\SEP00059A3C7AAA.1.cnf.xml, secLevel 1

Thu Apr 26 13:37:35.517 : SPCL : (16956) downloadFile : attempting HTTP download of file
<SEP00059A3C7AAA.cnf.xml.sgn> to
<C:\Users\sakaleka\AppData\Roaming\Cisco\Communicator\cache\SEP00059A3C7AAA.1.cnf.xml>

- **HTTP-Download-Konfigurationsdateianforderung:**

Thu Apr 26 13:37:45.847 : EE : (25384) downloadFile : server 10.106.99.199, srcFile
SEP00059A3C7AAA.cnf.xml.sgn, destFile
C:\Users\sakaleka\AppData\Roaming\Cisco\COMMUN~1\ram\SEP00059A3C7AAA.cnf.xml, secLevel 1

Thu Apr 26 13:37:45.848 : SPCL : (25384) downloadFile : attempting HTTP download of file
<SEP00059A3C7AAA.cnf.xml.sgn> to
<C:\Users\sakaleka\AppData\Roaming\Cisco\COMMUN~1\ram\SEP00059A3C7AAA.cnf.xml>

Thu Apr 26 13:37:45.848 : EE : (25384) httpDownload : server 10.106.99.199, port 6970,
srcFile SEP00059A3C7AAA.cnf.xml.sgn, destFile

C:\Users\sakaleka\AppData\Roaming\Cisco\COMMUN~1\ram\SEP00059A3C7AAA.cnf.xml, secLevel 1

- Antwort auf HTTP-Download-Konfigurationsdatei:

Thu Apr 26 13:37:45.889 : DET : (25384) CHttpDownloader::ReceiveResponse - HttpQuererryInfo for content length returned: 13796

Thu Apr 26 13:37:45.892 : SPCL : (25384) httpDownload : Successful HTTP download of file <SEP00059A3C7AAA.cnf.xml.sgn>

Thu Apr 26 13:37:45.893 : DET : (25384) sgn-verify
<C:\Users\sakaleka\AppData\Roaming\Cisco\COMMUN~1\ram\SEP00059A3C7AAA.cnf.xml>,
'name' [SEP00059A3C7AAA.cnf.xml.sgn]

- Vom CIPC an den primären CUCM-Server gesendete Nachricht registrieren:

Thu Apr 26 13:37:51.577 : DET : (17676) REGISTER sip:10.106.99.199 SIP/2.0

Via: SIP/2.0/TCP 10.196.121.111:61192;branch=z9hG4bK0000469a

From: <sip:3002@10.106.99.199>;tag=185e0f7d99f10002000036d0-00004489

To: <sip:3002@10.106.99.199>

Call-ID: 185e0f7d-99f10002-00006a5f-00007253@10.196.121.111

Max-Forwards: 70

Date: Thu, 26 Apr 2018 08:07:51 GMT

CSeq: 101 REGISTER

User-Agent: Cisco-SIIPCommunicator/9.1.1

- Antwort von CUM auf CIPC registrieren:

Thu Apr 26 13:37:51.719 : DET : (17676) SIP/2.0 200 OK

Via: SIP/2.0/TCP 10.196.121.111:61192;branch=z9hG4bK0000469a

From: <sip:3002@10.106.99.199>;tag=185e0f7d99f10002000036d0-00004489

To: <sip:3002@10.106.99.199>;tag=488061601

Date: Thu, 26 Apr 2018 08:07:51 GMT

Call-ID: 185e0f7d-99f10002-00006a5f-00007253@10.196.121.111

Server: Cisco-CUCM11.5

CSeq: 101 REGISTER

Expires: 120

Now the CIPC register on primary node 10.106.99.199.

CIPC-Registrierungsproblem in PRT-Protokollen

BOOTUP VON CIPC

ATW trace initialized

DHCP-PROBLEM

-NS| bind to Port(68) Error

SYSTEMVERSCHLECHTERUNG

Wed Apr 18 15:05:48.805 : DET : (5560) -VM| SystemManager n/a

SYSTEM_SHUTTING_DOWN

NORMALER ANRUFFLUSS

```
- search on - "sip_sm_process_event: Processing SM event"
Line 3254: Wed Apr 18 13:49:06.755 : DET : ( 5928) SIPCC-SIP_EVT: 1/0, sip_sm_process_event:
Processing SM event: 0: --0x0dd32430-- : SIP_STATE_IDLE <- E_SIP_INVITE
Line 3813: Wed Apr 18 13:49:07.929 : DET : ( 5928) SIPCC-SIP_EVT: 1/163,
sip_sm_process_event: Processing SM event: 0: --0x0dd2d3a0-- :
SIP_STATE_RECV_INVITE_CONNECTED <- E_SIP_ACK
Line 4157: Wed Apr 18 13:49:08.489 : DET : ( 5928) SIPCC-SIP_EVT: 1/163,
sip_sm_process_event: Processing SM event: 0: --0x0dd30830-- :
SIP_STATE_ACTIVE <- E_SIP_INVITE
Line 4404: Wed Apr 18 13:49:08.516 : DET : ( 5928) SIPCC-SIP_EVT: 1/163,
sip_sm_process_event: Processing SM event: 0: --0x0dd311a0-- :
SIP_STATE_RECV_MIDCALL_INVITE_SIPACK_PENDING <- E_SIP_ACK
Line 4513: Wed Apr 18 13:49:17.045 : DET : ( 5928) SIPCC-SIP_EVT: 1/163,
sip_sm_process_event: Processing SM event: 0: --0x0dd2dc00-- :
SIP_STATE_ACTIVE <- E_SIP_BYE
```

DUALANRUFPROTOKOLL

```
- search on - "sip_sm_process_event: Processing SM event"
Line 23745: Tue Apr 17 17:14:53.834 : DET : ( 5288) SIPCC-SIP_EVT: 1/0, sip_sm_process_event:
Processing SM event: 0: --0x0de92430-- : SIP_STATE_IDLE <- E_SIP_INVITE
Line 24125: Tue Apr 17 17:14:54.009 : DET : ( 5288) SIPCC-SIP_EVT: 1/106,
sip_sm_process_event: Processing SM event: 0: --0x0de8dc00-- :
SIP_STATE_RECV_INVITE_ALERTING <- E_SIP_CANCEL
Line 24330: Tue Apr 17 17:14:54.013 : DET : ( 5288) SIPCC-SIP_EVT: 1/106,
sip_sm_process_event: Processing SM event: 0: --0x0de94c20-- :
SIP_STATE_RELEASE <- E_SIP_ACK
```

PROBLEM MIT BLAUEM BILDSCHIRM

- search on - "httpDownload". Only failed download that matters if the cnf.xml file. If this fails, it'll reset cipc.

```
Line 1683: Sat Apr 07 10:27:02.591 : EE : ( 4600) httpDownload : server 192.168.180.109,
port 6970, srcFile SEPD067E5227A3F.cnf.xml, destFile
C:\Users\jakei\AppData\Roaming\Cisco\COMMUN~1\ram\SEPD067E5227A3F.cnf.xml, secLevel 0
Line 1684: Sat Apr 07 10:27:02.591 : EE : ( 4600) CHttpDownloader::DownloadToFile
Line 1685: Sat Apr 07 10:27:02.591 : EE : ( 4600) CHttpDownloader::OpenConnection
Line 1686: Sat Apr 07 10:27:02.591 : EE : ( 4600) CHttpDownloader::SendRequest
Line 1687: Sat Apr 07 10:27:02.594 : DET : ( 4600) CHttpDownloader::SendRequest -
HttpQuererryInfo for status code returned:200
Line 1688: Sat Apr 07 10:27:02.594 : EE : ( 4600) CHttpDownloader::ReceiveResponse
Line 1689: Sat Apr 07 10:27:02.594 : ERROR : ( 4600) CHttpDownloader::ReceiveResponse - File
open failed for C:\Users\jakei\AppData\Roaming\Cisco\COMMUN~1\ram\SEPD067E5227A3F.cnf.xml
```

VOLUMENÄNDERUNG

Wed Apr 18 13:29:09.466 : EE : (1944) MediaTerminationDll : NativeSetVolume : audioType 1,
volume 19

BENUTZER NIEMALS VOLLSTÄNDIGER AUDIO-TUNING-ASSISTENT

ATW=AudioTuningWizard

Wed Apr 18 11:17:57.959 : EE : (4860) MediaTerminationDll : ~NativeGetNextRingableDevice :
(null)

Wed Apr 18 11:17:57.977 : DET : (4860) ATW: Menu items (help, troubleshoot, about) are set

Wed Apr 18 11:51:37.236 : EE : (4860) MediaTerminationDll : NativeGetStreamableDeviceID

NETZWERKTRENNUNG

Mon Apr 16 17:16:44.625 : SPCL : (4356) -SFB| &S CNetAdapterUtil::CObjSinkHelper::Indicate:
MSNdis_StatusMediaDisconnect