

# Colección y análisis del informe de problema del Cisco IP Communicator

## Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Antecedentes](#)

[Procedimiento para recoger el PRT](#)

[Análisis del registro](#)

[Registro del SORBO del CIPC en los registros PRT](#)

[Problema del registro del CIPC en los registros PRT](#)

## Introducción

Este documento describe el proceso para la colección y el análisis (PRT) del informe de problema del Cisco IP Communicator (CIPC).

## Prerrequisites

### Requisitos

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Cisco Call Manager
- CIPC de Cisco

### Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- Versión 11.5 CUCM
- Versión 8.6.6.0 del CIPC

La información en este documento fue creada de los dispositivos y de las aplicaciones en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos y aplicaciones usados en este documento comenzaron con una configuración despejada (predeterminada). Si su red está viva, asegúrese que usted entiende el impacto potencial de cualquier acción.

## Antecedentes

El Cisco IP Communicator es una aplicación Softphone PC basada de Windows que le deja

utilizar su de computadora personal para hacer las llamadas superiores de la Voz y del vídeo. Ofrece la última tecnología de las Comunicaciones IP, que es fácil de adquirir, de desplegar, y uso.

Con los auriculares USB o speakerphone y Cisco IP Communicator USB, usted puede acceder fácilmente su número de teléfono corporativo y el voicemail. Todo lo que usted necesita es una conexión de Internet y un Acceso Remoto a su red corporativa, si usted está trabajando del hogar, está soportando un Centro de contacto, o está viajando en el negocio.

## Procedimiento para recoger el PRT

Paso 1. Navegue **para comenzar** y búsqueda **crear el informe de problema del CIPC**, tal y como se muestra en de la imagen.

### Best match



Create **CIPC** Problem Report

Desktop app

### Search suggestions



CIPC - See web results

Paso 2. Muestra la pantalla tal y como se muestra en de la imagen.

# 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

Paso 3. Haga clic en **después** y escriba una descripción breve relavant al problema tal y como se muestra en de la imagen.

## 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 >>

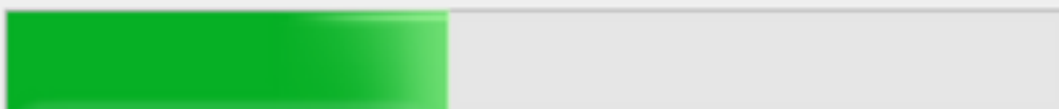
Cancel

Paso 4: Haga clic **después** y muestra la pantalla de proceso tal y como se muestra en de la imagen.

## System Information

Refreshing System Information...

Printing



Cancel

Paso 5: Clic en Finalizar tal y como se muestra en de la imagen. El trayecto predeterminado para

el archivo descargado está en el escritorio del usuario.

Cisco Unified Problem Reporting Tool ? X

**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

## Análisis del registro

### Registro del SORBO del CIPC en los registros PRT

- Proceso de registro del teléfono del CIPC:

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
```

- Asignación de IP Address para la máquina corriente del CIPC:

```
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

- **Recogida del IP del servidor TFTP:**

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

- **Peticiones del CIPC el archivo CTL (ITL no soportada por el CIPC):**

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 \*

- **Archivo de configuración pedido CIPC vía el TFTP y el HTTP**
- **La petición el archivo de configuración y escribe esto en AppData \ la carpeta de itinerancia.**

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>

- **Petición del archivo de configuración de la descarga HTTP:**

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

- Respuesta del archivo de configuración de la descarga HTTP:

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]

- Mensaje del registro enviado por el CIPC al servidor primario CUCM:

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

- Respuesta del registro CUM al CIPC:

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.

## Problema del registro del CIPC en los registros PRT

## ARRANQUE INICIAL DEL CIPC

ATW trace initialized

## PROBLEMA DE DHCP

-NS| bind to Port(68) Error

## EL APAGAR DEL SISTEMA

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

## FLUJO DE LA LLAMADA NORMAL

```
- 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
```

## REGISTRO DUAL-CALL

```
- 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
```

## PROBLEMA DE BLUE SCREEN

- 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
```



## CAMBIO DE VOLUMEN

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

## ASISITENTE QUE AJUSTA AUDIO NUNCA COMPLETADO DEL USUARIO

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

## DESCONEXIÓN DE LA RED

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