

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).

Prerrequisitos

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 >>

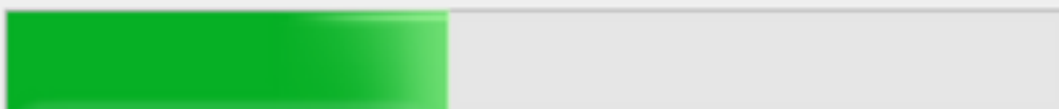
Cancel

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