

Información general para el registro del teléfono del IP CUCM/resolver problemas del deregistration

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Preguntas importantes](#)

[Datos del teléfono](#)

[Datos del Switch](#)

[Datos del CUCM](#)

[Revise los registros del teléfono](#)

[Revise los registros CUCM](#)

[links adicionales](#)

[Registros y PCAP para la aplicación práctica](#)

Introducción

Este documento describe la información general para recoger para los Teléfonos IP de Cisco que experimenta los problemas del registro cuando están integrado con el administrador de las Comunicaciones unificadas de Cisco (CUCM). Este documento no explica los pasos para resolver problemas los problemas específicos.

Prerrequisitos

Requisitos

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Internet Protocol (IP)
- Protocolos de señalización del protocolo voice over internet (VOIP)
- El proceso de inscripción para los Teléfonos IP de Cisco

NOTA: [El teléfono del IP, el Proceso de registro del teléfono del SCCP y del SORBO con CUCM](#) es un gran documento a revisar.

Componentes Utilizados

Este documento no tiene restricciones específicas en cuanto a versiones de software y de hardware.

Preguntas importantes

- ¿Para los teléfonos que la demostración desregistrada, puede ellas hacer y recibir las llamadas? Si sí, marque el estado de registro de la página web de los otros Nodos CUCM y marque el estatus del teléfono en RI DC.

NOTA: Si los teléfonos pueden hacer y recibir las llamadas utilizan el comando abajo en cada nodo de considerar el estatus del teléfono en RI DC.

muestre el teléfono de la interrogación del risdb

Si el problema juzgaba para ser un estatus falso de desregistrado, recomience el servicio RI CC. Debido a la arquitectura de los RI DC puede ser necesario recomenzar el servicio de CallManager también.

- ¿Se afectan cuántos teléfonos y cuál es el número total de teléfonos?
- ¿Si solamente un subconjunto de teléfonos es afectado, qué él tiene en el campo común (es decir modelo, protocolo, versión de firmware, en el mismo Switch/cuchilla, en el mismo sitio...)?
- ¿El teléfono tiene una línea compartida?
- ¿Los teléfonos están conectados con la red con un Red privada virtual (VPN)?
- ¿El problema sucede al mismo tiempo del día cada vez que sucede?
- ¿Revisiones de seguridad performed en la red (es decir escáneres del puerto)?
- ¿Usted tiene Firewall entre el teléfono y el CUCM?
- ¿Usted está haciendo el examen del SORBO en dispositivos en la trayectoria entre el teléfono y el CUCM?
- ¿Cuántos teléfonos están en la misma subred y cuántos IP Addresses están disponibles para el arriendo para esa subred?
- ¿Areconfigured para utilizar el Session Initiation Protocol (SIP) sobre el Transmission Control Protocol (TCP) o el User Datagram Protocol (UDP)?
- ¿Los teléfonos están utilizando un perfil de seguridad del dispositivo seguro o NON-seguro?
¿Si los teléfonos tienen un perfil seguro, hicieron localmente - un certificado significativo (LSC) instalar antes de aplicar el perfil seguro a la configuración del teléfono?

NOTA: Los teléfonos no se registrarán si están utilizando un perfil de seguridad seguro de Decive sin un LSC instalado. Refiera al [CUCM que genera los Certificados LSC para aseguran el](#) documento de los [teléfonos](#) para más información.

- ¿Cualquier persona se registra en los teléfonos del problema vía la movilidad de la extensión? ¿Si sí, el protocolo (SCCP/SIP) de la coincidencia del perfil del dispositivo que del teléfono y lo hace el mismo comportamiento existe después de terminar la sesión?

- ¿Cualquier cosa cambió? Cualquier cosa en absoluto, sin importar cómo es significativo el cambio pudo ser y sin importar cuáles era el cambio. Cualquiera y todos los nuevos cambios (nuevas configuraciones, nuevo software, nuevo soporte físico) deben ser reconocidos.

Datos del teléfono

- Documente el mensaje en la pantalla del teléfono cuando ocurre el problema. Es típico para que un mensaje sea visualizado en la pantalla del teléfono esté tan seguro de marcar esto.
- Marque para ver si se requiere el teléfono tiene un LSC instalado como esto si el cliente está utilizando un perfil de seguridad del dispositivo seguro

79XX

Presione el botón Settings Button en el teléfono > el botón número 4 del teclado numérico del empuje > botón número 4 del teclado numérico del empuje otra vez > documento si el LSC dice instalado o no instalado

78XX/88XX/99XX

Presione el botón Settings Button en el teléfono > las configuraciones Admin > botón selectos número 2 del teclado numérico del empuje > documento si el LSC dice instalado o no instalado

- [Consiga a una captura de paquetes \(pcap\) del teléfono](#)

CONSEJO: Mucha de la información debajo de esta punta requiere el **Acceso Web** ser habilitada en el teléfono. Incluso si un teléfono no se registra le puede ser posible modificar las configuraciones en el teléfono así que habilite los **webaccess**, **palmo al puerto de la PC**, y el **acceso de SSH** después intenta acceder la página web.

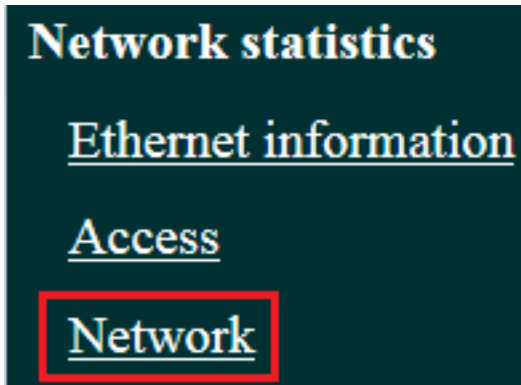
NOTA: Marque **expira** campo en el mensaje del registro del SORBO encontrado en el pcap si los teléfonos están utilizando el SORBO.

El valor predeterminado para **expira** campo cuando el mensaje del **REGISTRO** se envía del teléfono al CallManager primario es 120 segundos. Cuando el teléfono está enviando un mensaje del REGISTRO, conocido como mensaje de la “señal de mantenimiento”. a él es el servidor de CallManager secundario expira campo es 0.

- Documente los mensajes del debug en el teléfono
- Marque para saber si hay memorias en el teléfono y descarguelas si están allí. Esté seguro también de recolectar la salida del **vaciado de memoria de la demostración de la demostración del CLI** del teléfono si las memorias fueron encontradas en la interfaz Web del teléfono.

NOTA: En noviembre el 9nos, 2016 solamente los desarrolladores del teléfono tienen acceso a la herramienta para revisar los archivos núcleo del teléfono. Si el análisis adicional de la base es necesario, abra un caso del Centro de Asistencia Técnica (TAC) para dedicar los desarrolladores del teléfono.

- Recopile la información del **vecino CDP de la página de la red** establecida en la sección de las **estadísticas de red**



CDP Neighbor device ID	rtp12-pkinane-sw.cisco.com
CDP Neighbor IP address	14.48.38.251
CDP Neighbor IPv6 address	
CDP Neighbor port	FastEthernet0/5

- [Consiga los registros de la consola del teléfono](#). Si los soportes telefónicos la característica de la [herramienta del informe de problema \(PRT\)](#) él se recomiendan para utilizar el PRT.

NOTA: Visualizaciones de este del [soporte documento del foro](#) cómo utilizar el **strace** para imprimir los debugs a la terminal; sin embargo, usted puede necesitar utilizar el **strace de la demostración**.

Algunos teléfonos utilizan el **sdump** en vez del **strace** o **muestran el strace**.

los comandos del **strace** o del **sdump** son como teclear el **monitor terminal** en un router Cisco.

CONSEJO: Es el mejor recopilar los registros de la consola del comando line interface(cli) del teléfono que tantos teléfonos han limitado el espacio y sus registros están sobregabados rápidamente.

Si el teléfono tiene un puerto auxiliar, [conecte un cable de la consola en el teléfono](#) para capturar los debugs incluso si el teléfono reinicia.

CONSEJO: Es el mejor registrar a su sesión terminal a un archivo de texto. Aquí es cómo hacer el registro a un archivo de texto con el [putty](#) y aquí es cómo hacerlo con [SecureCRT](#).

Datos del Switch

El teléfono accede la red vía un Switch. Identifique el Switch que el teléfono se asocia a y recopile los datos enumeró abajo.

- Recolecte la **configuración corriente** usando el **funcionamiento de la demostración**
- Recolecte el **hist CPU del proc de la demostración**
- Recolecte la salida del **registro de la demostración**

Datos del CUCM

- Consiga el número de directorio (DN) del teléfono.

NOTA: Si no hay DN y el teléfono utiliza el Session Initiation Protocol (SIP), el teléfono no se registrará.

- [Consiga el archivo de configuración del teléfono](#)
- [Consiga los pcaps de los servidores CUCM](#)
- Utilice la herramienta del monitoreo en tiempo real (RTMT) para recoger los registros y el pcap de los servidores CUCM. Esté seguro de seleccionar todos los servidores al recoger los registros.

CONSEJO: Dependiendo del entorno/de los síntomas usted puede querer recoger alguno o todos los tipos de siguiente del registro:

Cisco CallManager, función de proxy del Certificate Authority de Cisco, Cisco Tftp, servicio de la verificación de la confianza de Cisco, registro de la aplicación del visor de eventos, registro del Visualizador-sistema del evento, y registros de la captura de paquetes.

- Recolecte la salida de la **ITL de la demostración** y del **ctl de la demostración** de todos los servidores TFTP en el cluster CUCM.
- Recolecte la salida de estos comandos del editor CUCM:
Determine si el cluster está en el mezclado-MODE:

ejecute el paramname selecto sql, paramvalue del processconfig donde paramname='ClusterSecurityMode

Determine si el parámetro de la restauración no actualizada se fija para verdad:

ejecute el paramname selecto sql, paramvalue del processconfig donde paramname='RollBackToPreGrayback

Determine si la réplica de base de datos es sana:

runtimestate del dbreplication del utils

NOTA: Si el cluster no está en el mezclado-MODE, la salida parecerá esto:

admin: ejecute el paramname selecto sql, paramvalue del processconfig donde paramname='ClusterSecurityMode
paramvalue del paramname

===== del =====

ClusterSecurityMode 0

NOTA: Si el parámetro de la restauración no actualizada se fija a falso, la salida parecerá esto:

admin: ejecute el paramname selecto sql, paramvalue del processconfig donde

paramname='RollBackToPreGrayback

paramvalue del paramname

===== del =====

RollBackToPreGrayback F

CONSEJO: Para una explicación de la salida del estudio del runtimestate del dbreplication del utils la [comprensión la salida del runtimestate del dbreplication del utils para el documento CUCM](#).

Revise los registros del teléfono

- Busque los registros del teléfono para estas cadenas:

Fall

Yerre

Error

Excepción

newUnregReason=

Lastoutofservice

Retraso

error= del socket

opvvlan

Javas-sipio

REGISTRADO

Network_detect_change_task

tftpAddr1=

Bloqueado hacia fuera:

VPN.: (NOTA: Asegúrese le están buscando con el regex para éste o “.” será analizado como literal en vez de un carácter especial)

Revise los registros CUCM

Busque los registros CUCM para el siguiente:

- La dirección MAC del teléfono
- La dirección IP del teléfono

CONSEJO: Si usted ve los mensajes de error la explicación de los códigos de motivo puede estar en los [documentos de los mensajes de error y de sistema](#).

links adicionales

[Puntos finales FAQ](#)

[Seguridad por abandono](#)

[Política de soporte del firmware del Cisco IP Phone](#)

[Busque el repositorio del cisco live](#)

Registros y PCAP para la aplicación práctica

Registré algunos teléfonos y recogí ya los registros/los pcaps. Para revisar los archivos [haga clic aquí](#).