

Resolver problemas los Problemas de inscripción del Cisco IP Phone con el Cisco CallManager 3.x y 4.x

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Proceso de registro de teléfono](#)

[Paso 1: El teléfono carga el software \(imagen\) e inicia el proceso de configuración](#)

[Paso 2a: El teléfono envía el pedido de DHCP](#)

[Paso 2b: El servidor DHCP envía una respuesta DHCP](#)

[Paso 3a: El teléfono envía la solicitud TFTP para un archivo de configuración](#)

[Paso 3b: El servidor TFTP envía el archivo de configuración predeterminado](#)

[Paso 4a: El Servidor TFTP Envía el Archivo de Configuración Específico del Teléfono](#)

[Paso 4b: Fin de registro de teléfono](#)

[El Teléfono 7961G no se Registra hasta Estar Configurado como un 7961](#)

[Inhabilitar DHCP y DNS para Probar un Teléfono](#)

[Comprobar la Dirección MAC Incorrecta en la Etiqueta del Teléfono](#)

[Cisco CallManager y TFTP Services no Funcionan](#)

[Eliminar y Crear de Nuevo un Teléfono](#)

[Acerca de los archivos de seguimiento de red](#)

[Utilice Performance Monitor para analizar la actividad telefónica](#)

[Configuración Manual de los Parámetros IP en un Teléfono 12 SP+ o 30 VIP](#)

[Agregar Teléfonos a Cisco CallManager](#)

[Habilitar, Configurar e Inhabilitar el Autorregistro](#)

[Registro Manual \(Agregar un Teléfono IP Manualmente\)](#)

[El Registro del Teléfono IP Alterna entre CallManagers Primarios y Secundarios](#)

[Registro Rechazado](#)

[Teléfonos IP Cisco no Registrados pero parece estar funcionando bien](#)

[Los Teléfonos IP Cisco Tardan Demasiado en Registrarse](#)

[El Teléfono Cisco IP Siempre se Registra en el Servidor Editor](#)

[Se Obtiene "error de versión" en la Pantalla del Teléfono IP Cisco Cuando se Intenta Registrar](#)

[Teléfonos de Cisco que causan los pedidos de DHCP excesivos](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

Este documento analiza y soluciona los problemas más comunes que provocan que los teléfonos del IP de Cisco no se registren con CallManager de Cisco. Una vez que implemente estos pasos de troubleshooting, Su teléfono IP debe ser completamente funcional y debe comunicarse normalmente con Cisco CallManager. En este documento se explican los teléfonos IP Cisco modelo 12 SP+, 30 VIP, 7910, 7940 y 7960.

prerrequisitos

Requisitos

En este documento se asume que la mayoría de los teléfonos de la red funcionan correctamente. Es decir, se asume que un teléfono o una pequeña cantidad de teléfonos no se registran correctamente. El resto de los teléfonos funcionan correctamente. Si tiene un problema que afecta la mayor parte o a todos los teléfonos, es probable que este documento no ayude en la resolución.

En este documento también se asume que se utiliza uno de los servidores Cisco CallManager de la red, tal como el servidor TFTP. El uso de un servidor TFTP que no utiliza CallManager se encuentra fuera del alcance de este documento.

Componentes Utilizados

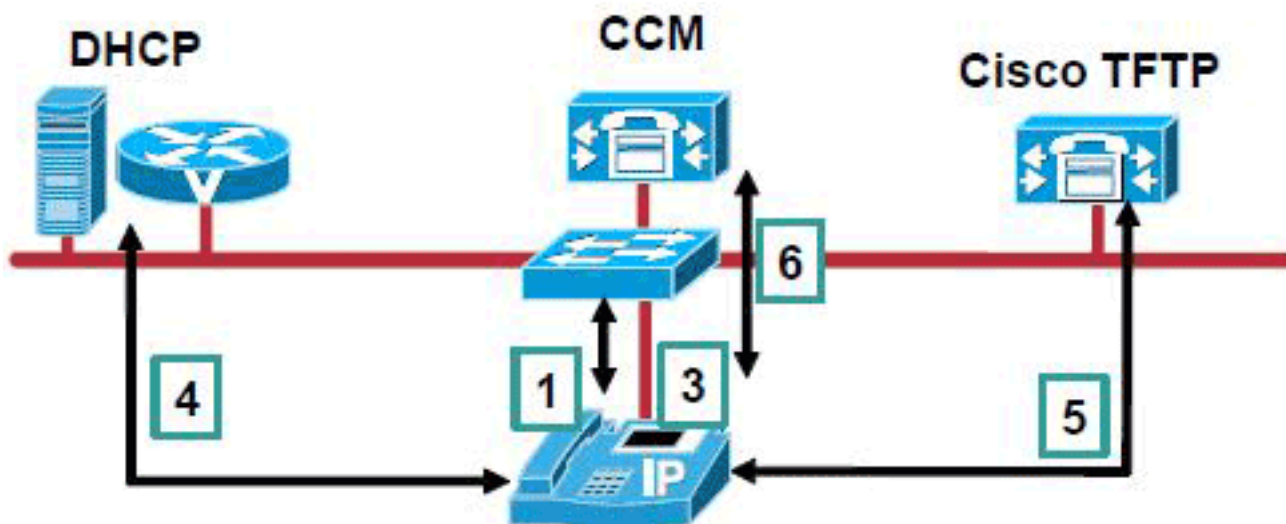
Este documento no tiene restricciones específicas en cuanto a versiones de software y de hardware.

Convenciones

Consulte [Convenciones de Consejos TécnicosCisco](#) para obtener más información sobre las convenciones del documento.

Proceso de registro de teléfono

Cuando los teléfonos IP no necesitan cargar una imagen más nueva o diferente, todos los teléfonos IP siguen los siguientes pasos normales para el inicio y el registro:



1. Cisco prestandard PoE switch sends FLP
2. Phone loads stored image
3. Switch provides VLAN information to IP Phone
4. Phone sends DHCP request; receives IP information and TFTP server address
5. IP Phone gets configuration from TFTP server
6. IP Phone registers with Cisco CallManager server

1. Cargue la imagen e inicie el proceso de configuración.
2. Obtenga la información IP mediante DHCP, si los teléfonos no han pasado por la configuración estática.
3. Obtenga el archivo de configuración.
4. Obtenga otros parámetros y archivos de configuración (tales como los números de marcación rápida y los archivos de tono de llamada), y finalice el registro con el servidor Cisco CallManager.

Nota: Es posible que los teléfonos IP necesiten una actualización de imagen. Esto es válido para los teléfonos que se registren con un servidor CallManager de Cisco con una versión de CallManager más actual que la versión con la que el teléfono estaba registrado. Además, el administrador del servidor podría haber cambiado la imagen predeterminada para un tipo de teléfono, o para un teléfono específico. Cada vez que un teléfono necesita cargar una nueva imagen, el teléfono debe reiniciarse y registrarse de nuevo con la nueva imagen. Para obtener más información sobre este tema, consulte la sección [Cómo Comprender las Cargas de Dispositivo](#) de [Cómo Comprender el Soporte de Dispositivos](#) (parte de la Guía de Administración de Cisco CallManager 3.0). Refiérase a las secciones [Soporte de Dispositivos](#) y [Cisco TFTP](#) de la [Guía del Sistema Cisco CallManager, Versión 4.0\(1\)](#).

Nota: Si tiene los servidores Cisco CallManager configurados en un clúster, cada uno de los servidores tiene los archivos de configuración para cada teléfono que esté en la bases de datos del editor. Por lo tanto, cualquier servidor de CallManager de Cisco puede servir como un servidor TFTP para los teléfonos. Los conjuntos de dispositivos a los cuales asignó los teléfonos determinan el servidor con el que los teléfonos se registran. Un teléfono puede obtener el archivo

de configuración de un servidor diferente que el servidor con el que se registra el teléfono.

[Paso 1: El teléfono carga el software \(imagen\) e inicia el proceso de configuración](#)

Si un teléfono IP no puede realizar el proceso de arranque correctamente, el teléfono no puede registrarse con el servidor Cisco CallManager. Cuando conecte un teléfono IP, el teléfono intentará iniciarse y configurarse. La pantalla LCD proporciona una indicación de la fase actual del proceso de arranque mientras progresa el arranque. El teléfono no puede completar exitosamente el proceso de reinicio hasta que el teléfono se conecta con la red Ethernet y se registra con un servidor Cisco CallManager. El registro con un servidor CallManager de Cisco será exitoso sólo cuando el servidor agregue el teléfono o cuando el servidor habilite el registro automático. (El registro automático predeterminado está inhabilitado.)

Un teléfono completa normalmente la secuencia de arranque cuando no se cumple alguna de estas dos condiciones de Cisco CallManager.

Nota: Si la pantalla LCD del teléfono no se ilumina, es posible que tenga un teléfono defectuoso. También es posible que el teléfono esté defectuoso si el mensaje que muestra el teléfono no cambia nunca una vez conectado el teléfono. Póngase en contacto con el [Soporte Técnico de Cisco](#) para solicitar la sustitución del teléfono si está en garantía.

Si los teléfonos no utilizan DHCP, vea la sección [Paso 3a: El Teléfono Envía una Solicitud TFTP para un Archivo de Configuración](#) de este documento.

[Paso 2a: El teléfono envía el pedido de DHCP](#)

Si ha configurado correctamente el teléfono para que utilice DHCP, enviará una solicitud DHCP. Esta es la Configuración de la sección IP del proceso de registro.

Si no está seguro de haber configurado correctamente el teléfono para DHCP, utilice estas instrucciones para verificar la configuración DHCP:

[Cisco 7910](#)

Complete estos pasos en el Cisco 7910:

1. Elija **Settings**.
2. Elija **6 (Network)**.
3. Desplácese hacia abajo hasta el parámetro DHCP Enabled (DHCP activado).La selección debe ser Yes.

[Cisco 7940 y 7960](#)

Complete estos pasos en el Cisco 7940 y 7960:

1. Elija **Settings**.
2. Elija **3 (Network)**.
3. Desplácese hacia abajo hasta el parámetro DHCP Enabled (DHCP activado).La selección debe ser Yes.

Cisco 12 SP+ y 30 VIP

Complete estos pasos en el Cisco 12 SP+ y 30 VIP:

1. Ingrese ** #.
2. Ingrese 1.
3. Configure todos los parámetros en cero (0).

Nota:

- El Cisco 7910G soporta solamente la velocidad de 10 MB, pero el 7910G+SW soporta 10/100. Si tiene un 7910G, asegúrese de establecer el puerto de conmutación que se conecta con el teléfono en 10 MB o Auto.
- Los parámetros IP que haya incluido en el código de los teléfonos reemplazarán los parámetros que proporciona el servidor DHCP. En particular, la opción Alternate TFTP Server anula la dirección IP del servidor TFTP que proporciona DHCP. Para obtener información sobre cómo restablecer la configuración del teléfono en los valores predeterminados de fábrica originales, refiérase a cualquiera de estos documentos: [Restablecimiento de teléfonos del IP de la serie 7900 a los valores predeterminados de la fábrica](#)

Refiérase a [RFC 1541: Dynamic Host Configuration Protocol](#) para comprender mejor DHCP.

Paso 2b: El servidor DHCP envía una respuesta DHCP

La respuesta DHCP contiene la dirección IP del teléfono y la dirección IP del servidor TFTP (que usualmente es un servidor CallManager de Cisco). La respuesta puede contener también cualquiera de estas opciones comunes, o todas ellas:

- Dirección IP del router predeterminado (gateway)
- Dirección IP del servidor Domain Name System (DNS)
- Nombre de dominio

Para verificar si ha configurado correctamente el servidor DHCP de Windows 2000, refiérase a [Configuración del Servidor DHCP de Windows 2000 para Cisco CallManager](#). Este documento trata los parámetros IP del servidor DHCP que necesita cada teléfono. Esto incluye la opción 150 para el servidor TFTP. El documento trata también la configuración del alcance para proporcionar la dirección IP del servidor DNS (opción 6) así como el nombre de dominio correcto (opción 15).

Para ver más detalles, refiérase a [Cómo Comprender el Soporte de Dispositivos](#) (parte de la Guía de Administración de Cisco CallManager 3.0) o a la sección [Redundancia](#) en la [Guía del Sistema Cisco CallManager, Versión 4.0\(1\)](#). Estos documentos abarcan los métodos que están disponibles para suministrar la dirección del servidor TFTP y cómo los dispositivos de Cisco CallManager determinan qué servidor TFTP utilizar.

Paso 3a: El teléfono envía la solicitud TFTP para un archivo de configuración

El archivo de configuración contiene varios elementos de información que un teléfono necesita para funcionar. En esta etapa del proceso de arranque y registro, los elementos de configuración más importantes son la lista de servidores Cisco CallManager con los que se puede registrar el teléfono y el conjunto de dispositivos al que pertenece el teléfono. De esta manera, un teléfono puede obtener la configuración de un servidor Cisco CallManager (TFTP) diferente del servidor con el que el teléfono se registre en última instancia. Para ver más información, refiérase a la

sección [Cómo Comprender la Redundancia](#) (parte de la Guía de Administración de Cisco CallManager 3.0) o a la sección [Redundancia](#) en la [Guía del Sistema Cisco CallManager, versión 4.0\(1\)](#).

El teléfono solicita un archivo de configuración específico. El nombre para este archivo es SEPMAC-Address.cnf. Por ejemplo: el nombre de archivo de un teléfono con dirección MAC 0030.94C2.D5CA es SEP003094C2D5CA.cnf. Si el archivo existe en el Cisco Callmanager server, vea el [Step4a: El Servidor TFTP Envía el Archivo de Configuración Específico](#) de este documento.

Si el teléfono no está en la base de datos de Cisco CallManager, la solicitud del archivo de configuración específico produce una respuesta File Not Found TFTP del servidor TFTP. El teléfono entonces solicita el archivo con el nombre SEPDEFAULT.cnf. Si ha configurado el servicio Cisco CallManager para el autorregistro, este archivo existe y el servidor lo envía al teléfono. Vea el [Step3b: El Servidor TFTP Envía el Archivo de Configuración Predeterminado](#) de este documento.

De lo contrario, el servidor TFTP del servidor de Cisco CallManager envía otra respuesta TFTP de archivo no encontrado. En este momento, el teléfono reinicia el proceso de configuración.

Cisco CallManager 3.3(x) proporciona una función adicional de "caché" de archivos TFTP. Para obtener más información, refiérase a [Cisco TFTP](#).

[Paso 3b: El servidor TFTP envía el archivo de configuración predeterminado](#)

Nota: Esta etapa sólo ocurre si ha activado Auto-Registration (registro automático) y el teléfono aún no se ha registrado con el servidor del Cisco CallManager.

Si ha configurado Cisco CallManager para el Autorregistro, envía el archivo SEPDEFAULT.cnf en respuesta a la petición del teléfono. Después de que la base de datos del Cisco Callmanager server agregue un teléfono por el autoregistro, el teléfono tiene un *archivo* SEP MAC-Address.cnf. No vuelve a hacer referencia a SEPDEFAULT.cnf. Vea la sección [Paso 4b: El Registro del Teléfono Finaliza](#) de este documento.

[Paso 4a: El Servidor TFTP Envía el Archivo de Configuración Específico del Teléfono](#)

Nota: Este paso tiene lugar sólo si la creación del teléfono ocurrió en el servidor CallManager de Cisco.

El archivo de configuración contiene varios parámetros para el teléfono. Estos incluyen la agrupación de dispositivos, los servidores Cisco CallManager que se usará en los marcados rápidos configurados y otros parámetros. Generalmente, siempre que haga un cambio en Cisco CallManager que requiera restablecer el teléfono (dispositivo), habrá hecho un cambio en el archivo de configuración del teléfono.

[Paso 4b: Fin de registro de teléfono](#)

El servidor de Cisco CallManager le envía al teléfono elementos de configuración adicionales durante las fases finales del proceso de registro. En general, el proceso de registro debe completarse correctamente si el proceso llega hasta este punto. Para obtener información acerca

de lo que sucede en este punto, debe instalar un analizador de red para capturar los paquetes de IP que el teléfono envía al servidor y los que recibe de él.

[El Teléfono 7961G no se Registra hasta Estar Configurado como un 7961](#)

Los teléfonos IP CP-7961 y CP-7961G son básicamente la misma plataforma. La **G** representa el uso global que soporta todos los idiomas. Por lo tanto, cuando añada un teléfono 7961G, debe añadirlo como un teléfono 7961 normal. CP-7961G-GE es otro teléfono del IP con dos puertos Gigabit Ethernet (10/100/1000). Si se añade el teléfono IP 7961G como 7961G-GE, no se registrará con Cisco CallManager.

[Inhabilitar DHCP y DNS para Probar un Teléfono](#)

Su teléfono puede visualizar uno de estos mensajes:

- DNS Error or Configuring IP
- Opening <dirección IP de Call Manager>
- Configuring CM List

Puede determinar fácilmente si su teléfono o su configuración presentan algún defecto. Restablezca en el teléfono la configuración predeterminada de fábrica y, a continuación, incluya en el código del teléfono todos los parámetros IP necesarios. Esto elimina la posibilidad de los problemas de DHCP y DNS.

Nota: Si es posible, conecte el teléfono a una subred IP en la que otros teléfonos funcionen normalmente. Utilice el mismo servidor TFTP, dirección IP y dirección IP de router predeterminado que utilicen los teléfonos funcionales.

Refiera a [reajustar los Teléfonos IP de las 7900 Series a los valores predeterminados de fábrica](#) para la información sobre cómo reajustar su Configuración del teléfono a los valores predeterminados de fábrica originales.

1. Configure manualmente los parámetros IP en un teléfono. Para el Cisco 79xx: Para desbloquear el teléfono, ingrese la secuencia de teclas **** #**. **Nota:** Debe reiniciar el 7910 para finalizar el desbloqueo de las configuraciones de red. Elija **Settings**, y elija 6 (Network). Desplácese hasta **DHCP Enabled** y elija No. Desplácese hacia arriba e ingrese una dirección de IP estática en el campo de servidor TFTP. **Nota:** Utilice los números del teclado numérico para ingresar las direcciones IP. Utilice la tecla "*" para el "." entre las secciones de las direcciones IP. Configure la máscara/dirección IP, el router 1 predeterminado y cualquier otro parámetro de IP que necesite. Elija **Save** cuando termine. Para la información sobre cómo configurar las configuraciones de red en los Teléfonos IP de Cisco 79xx, refiera al [modelo 7960, 7940, y 7910 la guía de administración para el 3.0 de la versión del CallManager de Cisco y 3.1 del Cisco IP Phone](#). O bien, refiérase a la [Guía de Administración del Teléfono IP Cisco para Cisco CallManager, Modelos 7960, 7940 y 7910](#). Para el Cisco 12 SP+ y el 30 VIP: Presione * * para mostrar el estado. Cuando se muestre el estado, presione #. Aparece la configuración del teclado. Aparece el mensaje Press 1 to disable DHCP or # to skip (Presione 1 para deshabilitar el DHCP o # para saltar). Presione 1. Ingrese la dirección IP del teléfono, con asteriscos en vez de puntos. Por ejemplo, ingrese 10*0*10*100?. Ingrese la máscara de subred, con asteriscos

en vez de puntos. Por ejemplo, ingrese **255*255*255*0?**. Ingrese la dirección IP del gateway/router predeterminado, con asteriscos en vez de puntos. Por ejemplo, ingrese **10*0*10*0?**. Ingrese la dirección IP del servidor DNS, con asteriscos en vez de puntos. Por ejemplo, ingrese **10*0*10*0?**. Típee la dirección IP del servidor TFTP con asteriscos en vez de puntos. Por ejemplo, ingrese **10*0*0*100***. Aparece el mensaje Presione * para salir o 1 para inhabilitar DHCP. Presione 1. El teléfono programa la información nueva en la memoria flash y se reinicia. Esto deshabilita el DHCP. Vea la sección [Configuración Manual de los Parámetros IP en un Teléfono 12 SP+ o 30 VIP](#) de este documento para ver información sobre cómo establecer los parámetros IP en un teléfono Cisco 12 SP+ o 30 VIP.

2. En el servidor Cisco CallManager, asegúrese de que los archivos del host local mapeen el nombre de servidor Cisco CallManager correcto a la dirección IP. Refiérase a [Configuración del Archivo de Hosts IP en un Servidor CallManager de Windows 2000](#) para obtener más información.
3. En Cisco CallManager Administration, elija **System > Server** para comprobar que aparece la dirección IP del servidor (y no el nombre DNS del servidor). En esta ventana, debe cambiar el nombre DNS *kormakur* por la dirección IP del servidor.

The screenshot shows the Cisco CallManager Administration web interface. At the top, there is a navigation menu with the following items: System, Route Plan, Service, Feature, Device, User, Application, and Help. Below the menu is a header banner with the text "Cisco CallManager Administration" and "For Cisco IP Telephony Solutions" on the left, and the Cisco Systems logo on the right. The main content area is titled "Server Configuration" and includes a link "Configure Cisco CallManager (Kormakur)". On the left side, there is a sidebar with a phone icon and the name "kormakur". The main panel displays the following information:

- Current Server: kormakur
- Status: Ready
- Buttons: New, Update, Delete, Cancel
- DNS/IP Address*: kormakur
- MAC Address: [Empty field]
- Note: You must update the DNS server when a DNS name is used.
- * indicates required item

4. En Cisco CallManager, elija **Device > Phone** para verificar que ha ingresado la dirección MAC correcta del teléfono que no funciona correctamente.

Phone Configuration

[Update Speed Dial buttons](#)
[Back to Find/List Phones](#)

Line 1 - 7002

Line 2 - click to add

Phone: SEP003094C25D4E (Lab Phone)

Status: Ready

New
Copy
Update
Delete
Reset Phone
Cancel

Phone Configuration (Model = Cisco 7960)

Device Information

MAC Address*

Description

Device Pool* [\(View details\)](#)

Location

Calling Search Space

Button Template* [\(View button list\)](#)

Load Information (Leave blank to use default load.)

5. Ciclo de apagado y encendido del teléfono.

Comprobar la Dirección MAC Incorrecta en la Etiqueta del Teléfono

La etiqueta con la dirección MAC en el dorso del teléfono no muestra necesariamente la dirección MAC correcta. Para comprobarlo, complete estos pasos:

Cisco 7960, 7940 y 7910

1. Elija **Settings > Network Configuration**.
2. Desplácese hacia abajo hasta la entrada de la dirección MAC.

Cisco 12 SP+ y 30 VIP

1. Prensa **** #**.
2. Presione 1 hasta que vea el campo de la dirección MAC. No puede modificar esta entrada. Por lo tanto, debe utilizar esta entrada como dirección MAC cuando añada el teléfono a Cisco CallManager.

Verifique que haya ingresado la dirección MAC correcta en la ventana de Configuración del teléfono del CallManager de Cisco para el teléfono IP que no funciona correctamente.

Phone Configuration

[Update Speed Dial buttons](#)
[Back to Find/List Phones](#)

Line 1 - 7002
Line 2 - click to add

Phone: SEP003094C25D4E (Lab Phone)

Status: Ready

Phone Configuration (Model = Cisco 7960)

Device Information

MAC Address*	<input type="text" value="003094C25D4E"/>
Description	<input type="text" value="Lab Phone"/>
Device Pool*	<input type="text" value="Default"/> (View details)
Location	<input type="text" value="< None >"/>
Calling Search Space	<input type="text" value="< None >"/>
Button Template*	<input type="text" value="Default 7960"/> (View button list)
Load Information	<input type="text"/> (Leave blank to use default load.)

Después de haber completado estos pasos, apague y encienda el teléfono.

[Cisco CallManager y TFTP Services no Funcionan](#)

Otro posible problema es que el servicio Cisco CallManager, los servicios Cisco TFTP o ambos no se estén ejecutando actualmente. Un teléfono puede completar el proceso de registro solamente si ambos servicios son operativos.

Nota: Una falla de funcionamiento del servicio Cisco CallManager afecta a todos los dispositivos de la red que se apoyan en el servicio para hacer llamadas telefónicas. Si no se ejecuta el servicio TFTP, muchos dispositivos no arrancan correctamente. Algunos dispositivos, como las gateways H.323, pueden iniciarse porque no necesitan al servidor TFTP para este proceso. Si algún teléfono pueden arrancar correctamente desde este servidor y hacer llamadas, es probable que esta sección no pueda ayudarle a resolver el problema con el teléfono.

1. En Cisco CallManager, elija **Service > Control Center** para verificar que los servicios Cisco CallManager y TFTP estén operativos. En esta ventana, los servicios Cisco CallManager y TFTP están operativos. El triángulo rojo junto al nombre del servicio indica que el servicio está actualmente en ejecución. Un cuadro rojo indica que un servicio no está operativo. Si el servicio Cisco CallManager o TFTP no están operativos, haga clic en la opción **Start** junto al nombre del servicio.

Control Center

All Servers

172.16.1.250

Server: 172.16.1.250

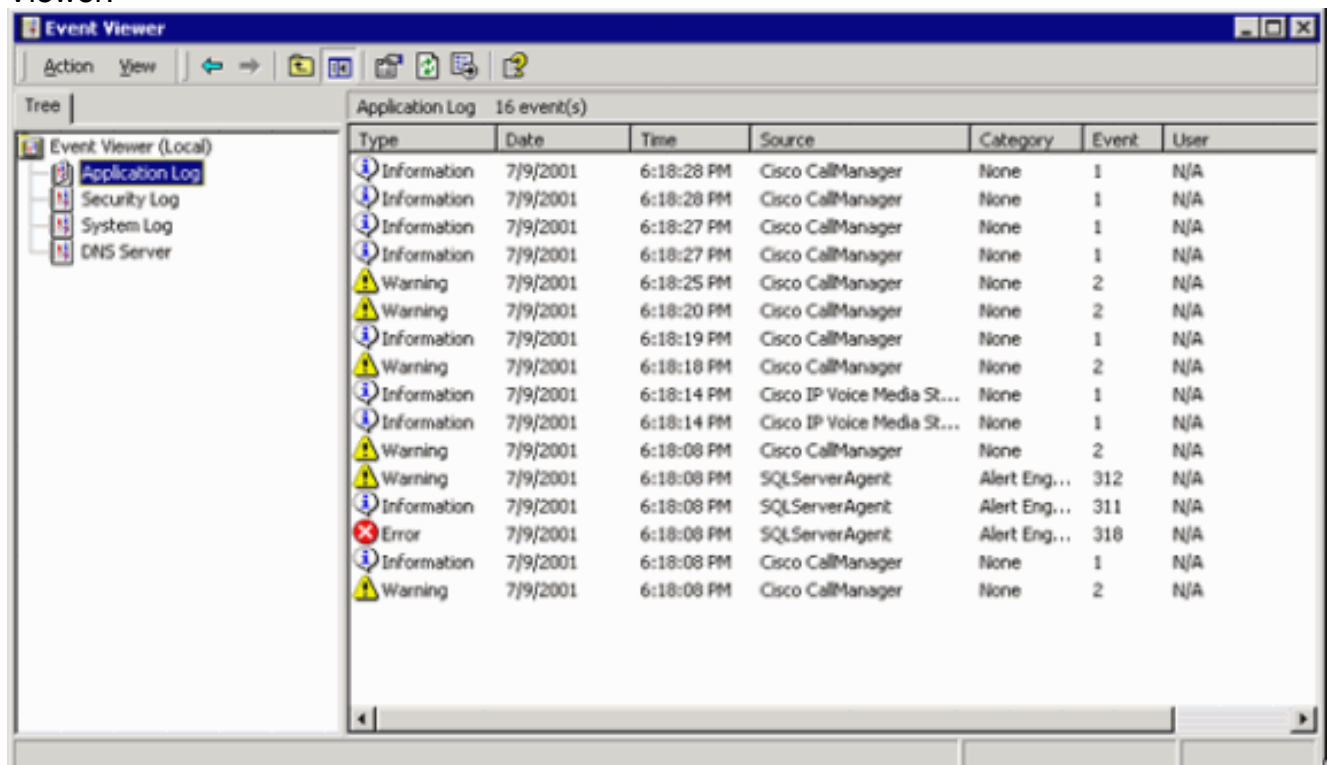
Status: Ready

172.16.1.250

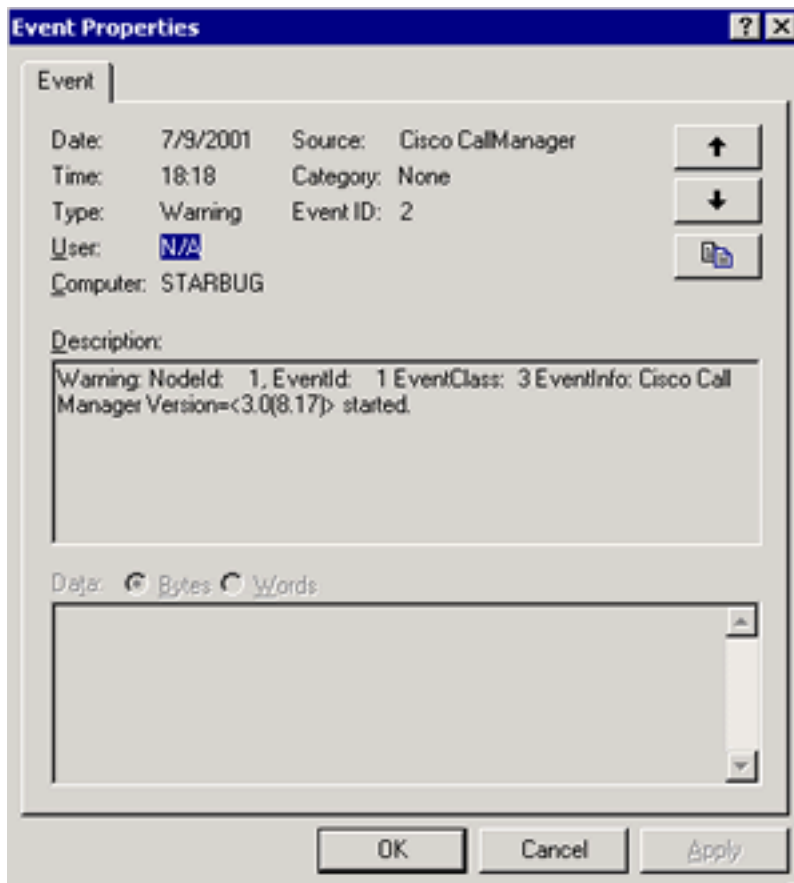
Service Name	Service Status	Service Control
Cisco CallManager	▶	Start Stop
Cisco TFTP	▶	Start Stop
Cisco Messaging Interface	■	Start Stop
Cisco IP Voice Media Streaming App	▶	Start Stop
Cisco Telephony Call Dispatcher	▶	Start Stop
Cisco Database Layer Monitor	▶	Start Stop

Después de que hacer clic en Start, es posible que parezca que el servicio se inicia (aparece el triángulo Service Status) pero, a continuación, se detiene de nuevo. También es posible que el servicio no pueda iniciarse en absoluto. En cualquier caso, vaya al Paso 2.

2. En el servidor Cisco CallManager, elija **Administrative Tools > Event Viewer** y examine las entradas bajo el registro de aplicaciones. Cada vez que un servicio se inicia, se detiene o encuentra un error, el sistema registra el evento en la ventana Event Viewer.



3. Haga doble clic en cualquier evento para ver sus propiedades. Encontrará detalles en la ventana Event Properties (Propiedades de



eventos).

4. Si el servicio Cisco CallManager o TFTP continúa sin iniciarse, reinicie el servidor de Cisco CallManager.

Eliminar y Crear de Nuevo un Teléfono

Si ha seguido todos estos procedimientos y todavía tiene problemas con un teléfono, puede que tenga un archivo de configuración dañado. Para crear un nuevo archivo de configuración manualmente, siga estos pasos:

1. En Cisco CallManager, elija el **Device > Phone > Find** para localizar el teléfono con el que tiene problemas.
2. Elija **Delete**. De este modo se elimina el teléfono de la base de datos CallManager de Cisco.

Find and List Phones









[Add a New Phone](#)

2 matching record(s) for Device Name begins with ""

Find phones where begins with

To list all items, click Find without entering any search text, or use "Device Name is not empty" as the search criteria.

Matching record(s) 1 to 2 of 2

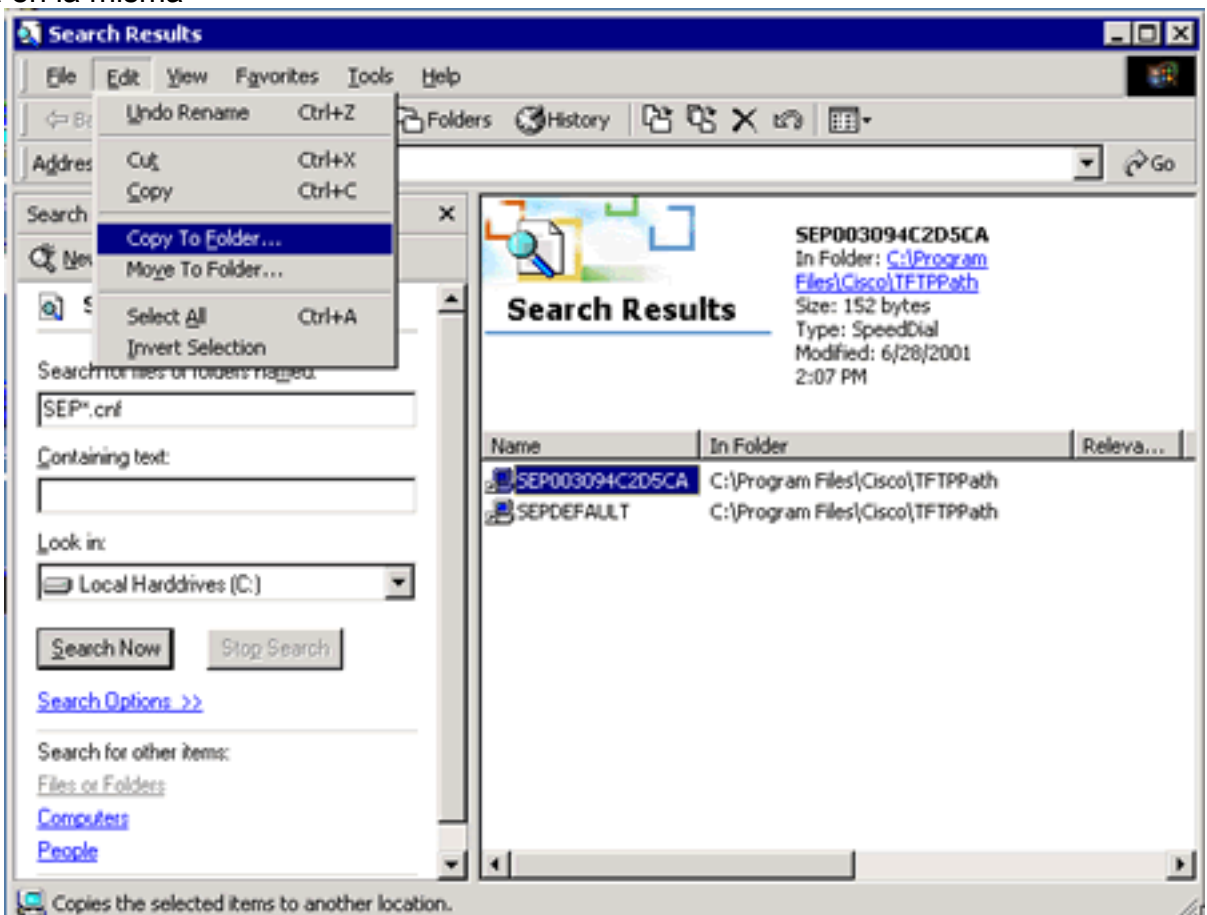
Device Name	Description	Device Pool	Copy	Delete	Reset
 SEP003094C25D4E	SEP003094C25D4E	Default			
 SEP003094C2D5CA	Robert's Desk Phone	Default			

First Previous Next Last

Page 1 of 1

[Add a New Phone](#)

3. Busque, en la unidad de disco duro de Cisco Media Convergence Server (MCS) 78xx, archivos con los nombres SEP*.cnf y SEP*.cnf.xml.
4. Haga una copia de un archivo de configuración para un teléfono operativo del mismo tipo, y póngala en la misma



carpeta.

5. Navegue a la carpeta correcta (C:\Archivos de

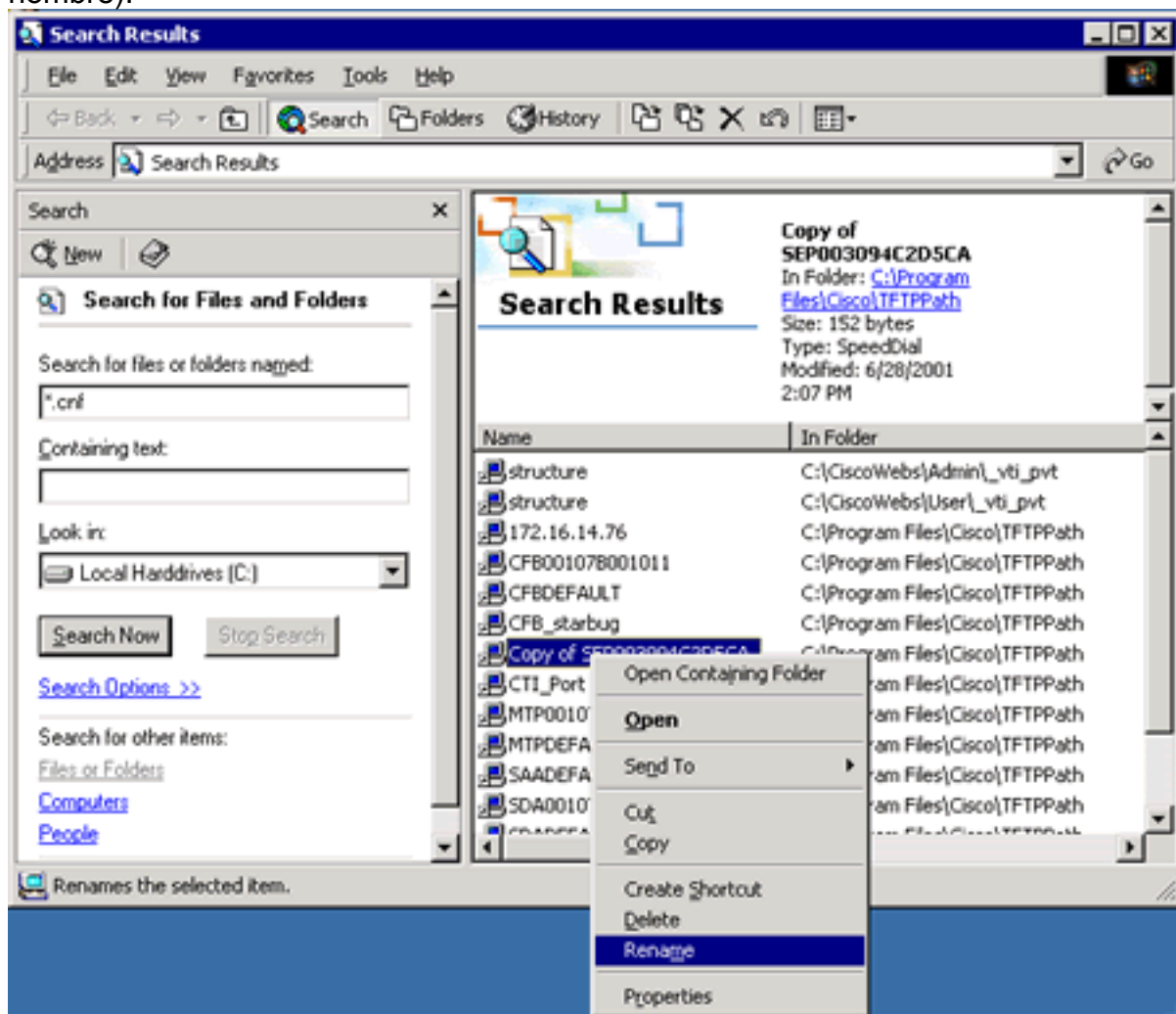


programa\Cisco\TFTPPath).

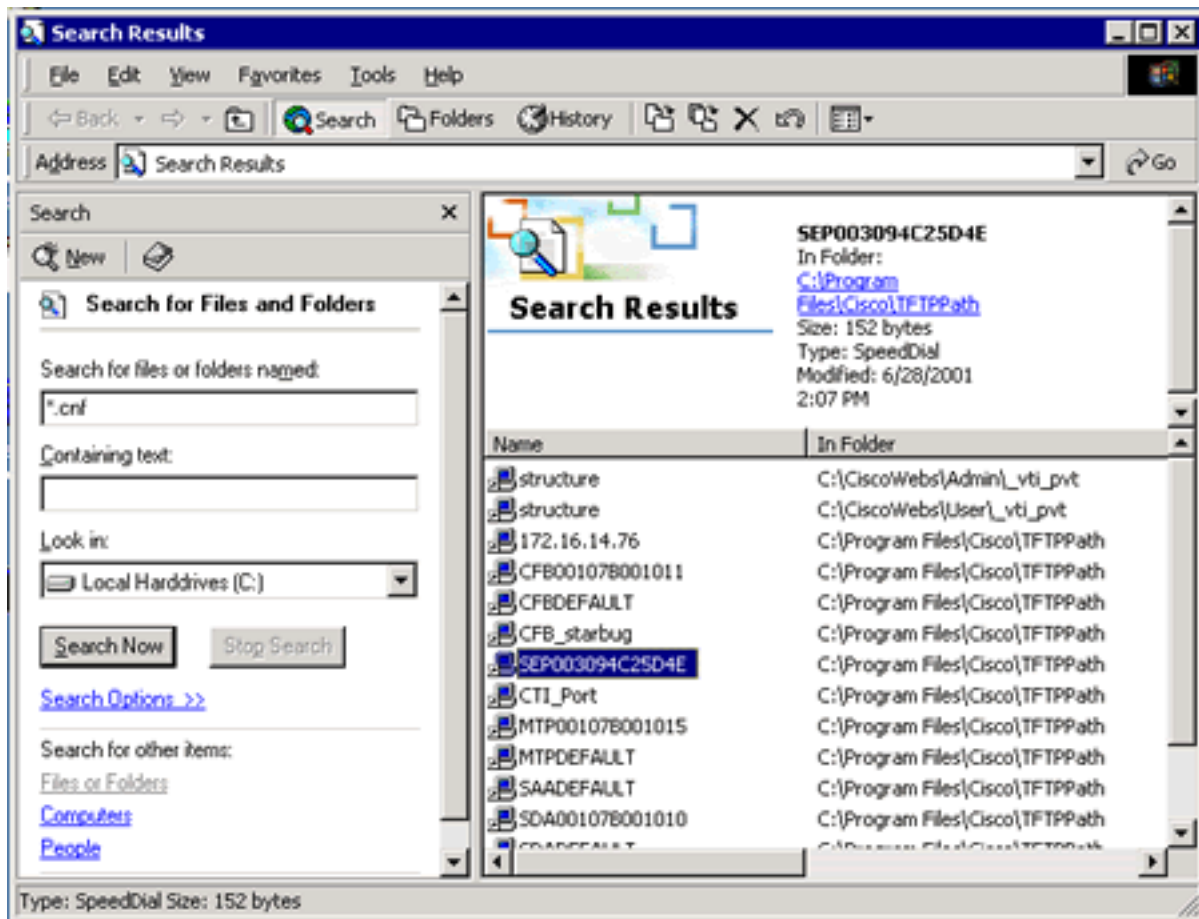
En este ejemplo se ve un

nuevo archivo con el nombre Copy of SEP003094C2D5CA.

- Haga clic con el botón derecho en el nombre del archivo nuevo y elija Rename (Cambiar nombre).



- Cambie el nombre para que coincida con el del teléfono que eliminó previamente. En esta ventana, el nombre del archivo es ahora SEP003094C25D4E. La extensión ".bin" está oculta porque el tipo de archivo es conocido y la opción "Ocultar extensiones para tipos de archivos conocidos" está activada.



8. Vuelva a crear el teléfono en la base de datos de CallManager de Cisco. Esto hace que el servidor CallManager de Cisco modifique el archivo de configuración que usted copió con la información que se ingresa cuando se vuelve a crear el teléfono. Vea la sección [Adición de Teléfonos a Cisco CallManager](#) de este documento si necesita ayuda con este paso.
9. Ciclo de apagado y encendido del teléfono.

[Acerca de los archivos de seguimiento de red](#)

Podría ser útil aprender más sobre el proceso que sigue un teléfono cuando arranca y se configura por sí mismo. Utilice un analizador de red configurado para filtrar en las direcciones MAC del teléfono en cuestión. Capture los paquetes que el teléfono envía y recibe durante el proceso de arranque. Debe haber paquetes que correspondan a cada paso de la sección [Proceso de Registro del Teléfono](#) de este documento.

Determine si puede hacer ping al servidor de Cisco CallManager desde un dispositivo de la misma subred que el teléfono que no funciona. Si puede hacer ping al servidor, tiene un nivel mínimo de conectividad IP entre los dos dispositivos. Esto permite ver todos los paquetes que el teléfono envía y recibe durante el proceso de arranque y registro.

Nota: Muchos administradores de red filtran los paquetes de ping y traceroute para evitar ataques de denegación de servicio (DOS). Si no puede hacer ping a un dispositivo, no asuma que el dispositivo no funciona correctamente o que hay un incidente en la red. Un ping o traceroute correcto indica que la red es al menos mínimamente operativa. Sin embargo, un ping que falla no indica nada necesariamente.

Si no ve ejemplos de los paquetes que aparecen en el seguimiento que se muestra, busque:

- Problemas de congestión de la red
- Puertos con errores de verificación de redundancia cíclica (CRC) alta
- Listas de acceso que pueden bloquear TFTP.
- Problemas de configuración de VLAN o del gateway IP (si el teléfono y el servidor de Cisco CallManager están en diferentes subredes/VLANs).

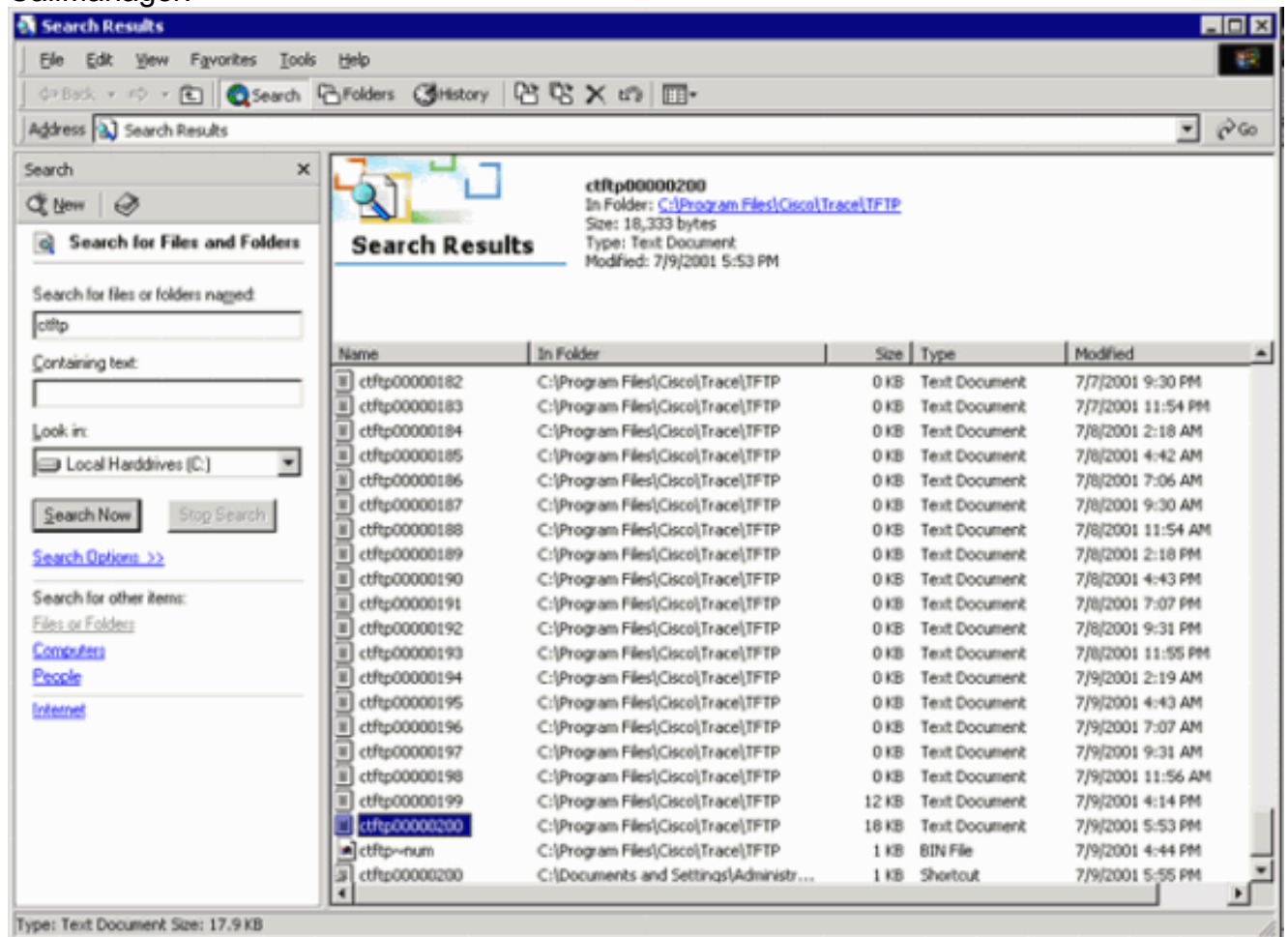
Nota: El hecho de que el servidor Cisco CallManager envía respuestas TFTP al teléfono no implica que el teléfono reciba esas respuestas. A menudo, las listas de acceso son diferentes en cada dirección. Además, el servidor de Cisco CallManager puede enviar las respuestas de nuevo al teléfono a través de una trayectoria alternativa, de costo equivalente que experimenta congestión. Hay solamente una prueba verdadera de la conectividad a nivel del paquete para los dispositivos de diferentes subredes/VLANs; debe tomar un seguimiento de red de la subred/VLAN para cada dispositivo.

Source	Dest Add	Summary	Len [B]
[144.]	[171.]	SCCP: MsgLen = 8 StationKeypadButton *	70
[171.]	[144.]	TCP: D=51097 S=2000 ACK=1115352689 WIN=16516	60
[144.]	[171.]	SCCP: MsgLen = 8 StationKeypadButton *	70
[171.]	[144.]	TCP: D=51097 S=2000 ACK=1115352705 WIN=16500	60
[144.]	[171.]	SCCP: MsgLen = 8 StationKeypadButton #	70
[171.]	[144.]	TCP: D=51097 S=2000 ACK=1115352721 WIN=16484	60
[144.]	[171.]	SCCP: MsgLen = 8 StationKeypadButton *	70
[171.]	[144.]	TCP: D=51097 S=2000 ACK=1115352737 WIN=16468	60
[144.]	[171.]	SCCP: MsgLen = 8 StationKeypadButton *	70
[144.]	[171.]	SCCP: MsgLen = 4 StationUnregister	66
[144.]	[171.]	TCP: D=2000 S=51097 FIN ACK=909316165 SEQ=1115352765	60
[144.]	[171.]	TCP: D=2000 S=51098 FIN ACK=394908920 SEQ=1116241065	60
[171.]	[144.]	TCP: D=51097 S=2000 ACK=1115352765 WIN=16440	60
[171.]	[144.]	SCCP: MsgLen = 8 StationUnregisterAck	70
[171.]	[144.]	TCP: D=139 S=1762 SYN SEQ=1293397981 LEN=0 WIN=16384	62
[144.]	[171.]	TCP: D=1762 S=139 SYN ACK=1293397982 SEQ=586045844 L	62
[171.]	[144.]	TCP: D=51097 S=2000 ACK=1115352766 WIN=16440	60
[171.]	[144.]	TCP: D=51098 S=2000 ACK=1116241066 WIN=16496	60
[0.0.]	[255.]	DHCP: Request, Message type: DHCP Request	359
[144.]	[255.]	DHCP: Reply, Message type: DHCP Ack	353
00309	Broad	ARP: C PA=[144.254.195.25] PRO=IP	60
00B0C	00309	ARP: R PA=[144.254.195.25] HA=00B0C2886760 PRO=IP	60
[144.]	[171.]	TCP: D=2000 S=51098 FIN ACK=394908920 SEQ=1116241065	60
[171.]	[144.]	TCP: D=51098 S=2000 ACK=1116241066 WIN=16496	60
[144.]	[171.]	Expert: Retransmission	82
[171.]	[144.]	SCCP: MsgLen = 8 StationKeypadButton * SCCP MsgL	60
[171.]	[144.]	Expert: Window Frozen	60
[171.]	[144.]	TCP: D=51097 S=2000 ACK=1115352766 WIN=16440	60
00500	Broad	ARP: C PA=[144.254.195.25] PRO=IP	60
00B0C	00500	ARP: R PA=[144.254.195.25] HA=00B0C2886760 PRO=IP	60
[144.]	[198.]	TCP: D=110 S=2131 SYN SEQ=84199591 LEN=0 WIN=8192	62
[144.]	[171.]	DNS: C ID=13 OP=QUERY NAME=CiscoCM1.cisco.com	78
[171.]	[144.]	DNS: R ID=13 STAT=Name error NAME=CiscoCM1.cisco.com	142
[144.]	[171.]	TFTP: Read request File=OS79XX.TXT	62
[171.]	[144.]	TFTP: Data packet NS=1 (Last)	60
[144.]	[171.]	TFTP: Ack NR=1	60
[144.]	[171.]	TFTP: Read request File=SEP003094C26E7C.cnf	71
[198.]	[144.]	TCP: D=2131 S=110 SYN ACK=84199592 SEQ=1533312000 LE	60
[144.]	[198.]	TCP: D=110 S=2131 ACK=1533312001 WIN=8576	60
[171.]	[144.]	TFTP: Data packet NS=1 (Last)	226
[144.]	[171.]	TFTP: Ack NR=1	60
[144.]	[171.]	TCP: D=2000 S=51097 ACK=909316165 WIN=1000	60

Si no tiene un analizador de red, puede ver algunos de estos paquetes en los archivos de seguimiento que el servidor Cisco CallManager crea y almacena.

1. Busque los nombres de archivo que comiencen con "ctftp", en el sistema de archivos de Cisco

CallManager.

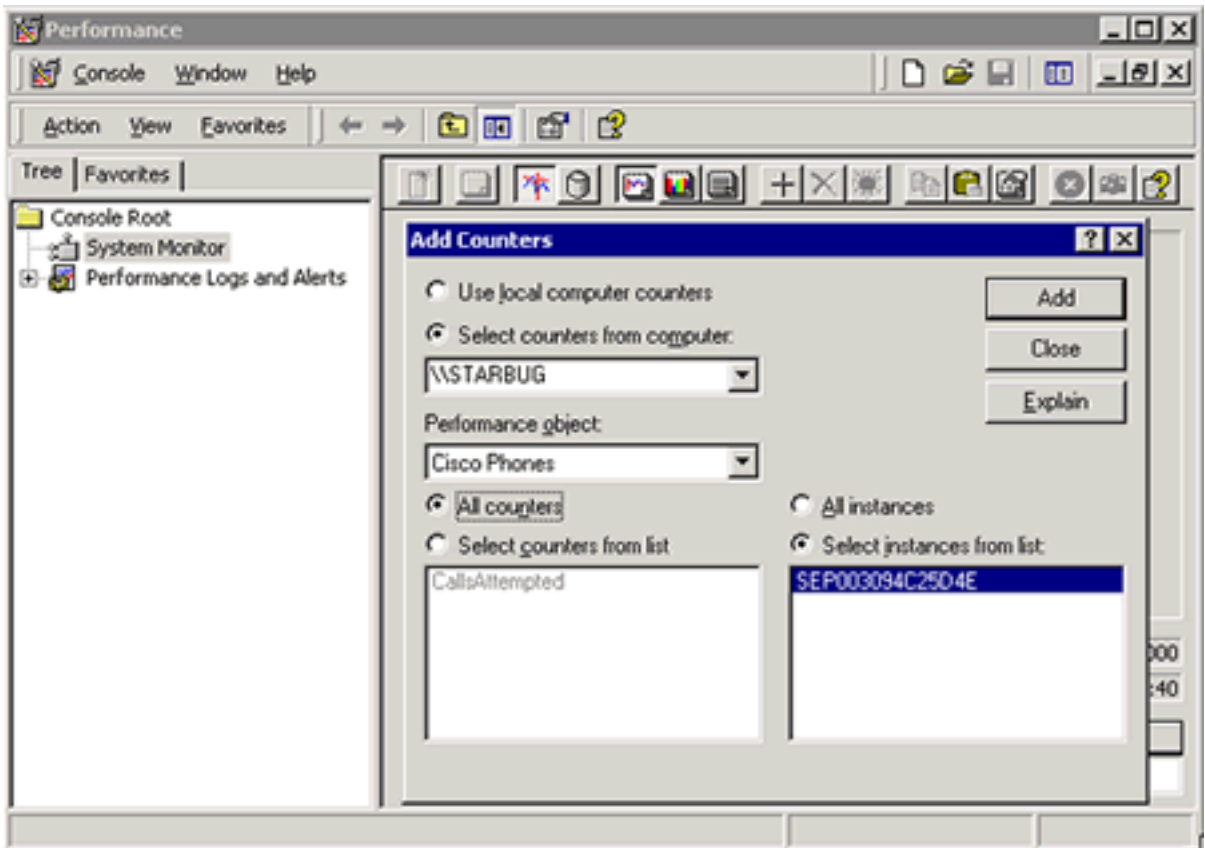


2. Busque el archivo más reciente, y haga doble clic en el nombre del archivo para abrirlo.
3. Busque la dirección de IP del teléfono con el cual tiene problemas. Busque paquetes TFTP con destino y origen en el teléfono. Si ve esta actividad, sabe que la conectividad de la red permite al menos los paquetes TFTP del teléfono al servidor Cisco CallManager. Para obtener seguimientos más detallados, establezca seguimientos TFTP en el servidor TFTP del que desee obtener detalles. Refiérase a [Configuración de Seguimientos de Cisco CallManager para el Soporte Técnico de Cisco](#) para obtener más información sobre las funciones de seguimiento de Cisco CallManager.

Utilice Performance Monitor para analizar la actividad telefónica

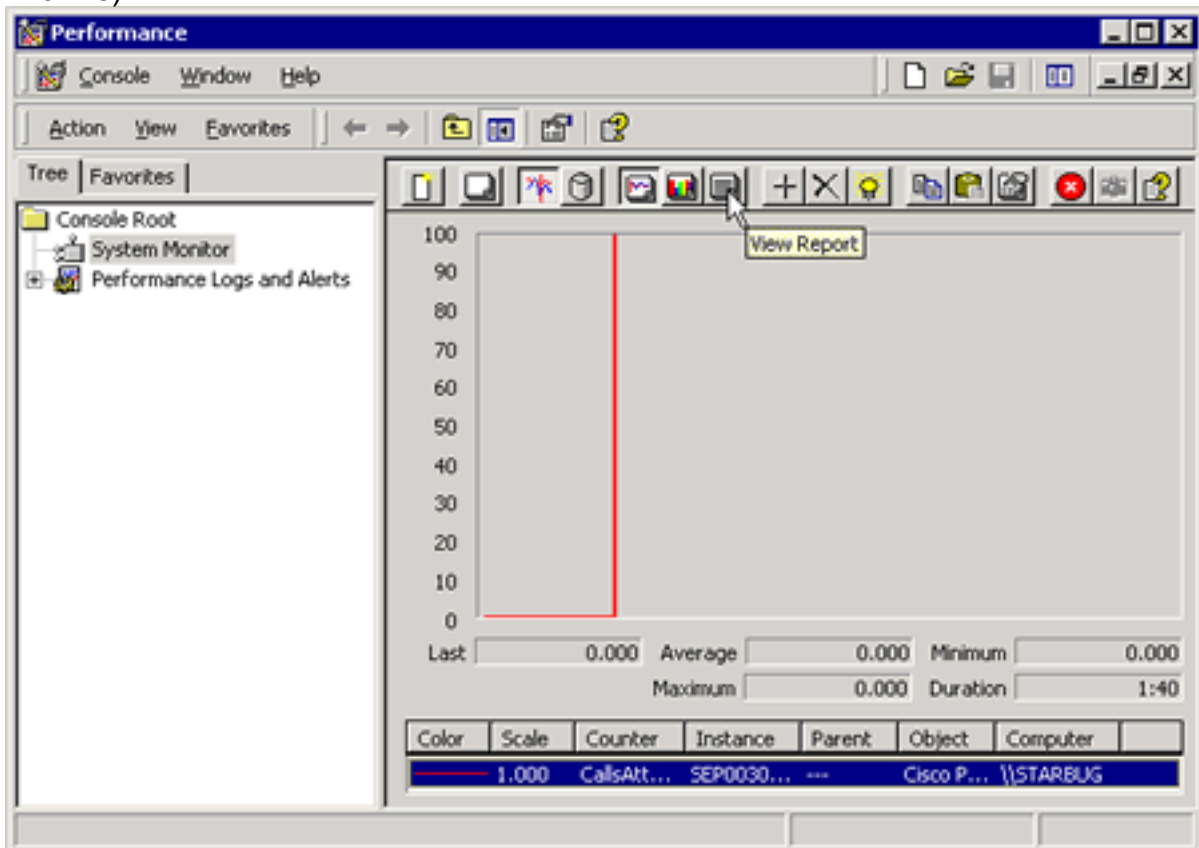
Puede utilizar Performance Monitor para determinar si Cisco CallManager puede detectar el teléfono. También puede utilizar el Performance Monitor para observar lo que pasa cuando los teléfonos realizan o reciben llamadas.

1. Haga clic en la opción +.
2. Elija **Cisco Phones** como objeto de funcionamiento.
3. Seleccione el teléfono que presenta problemas y haga clic en Agregar y

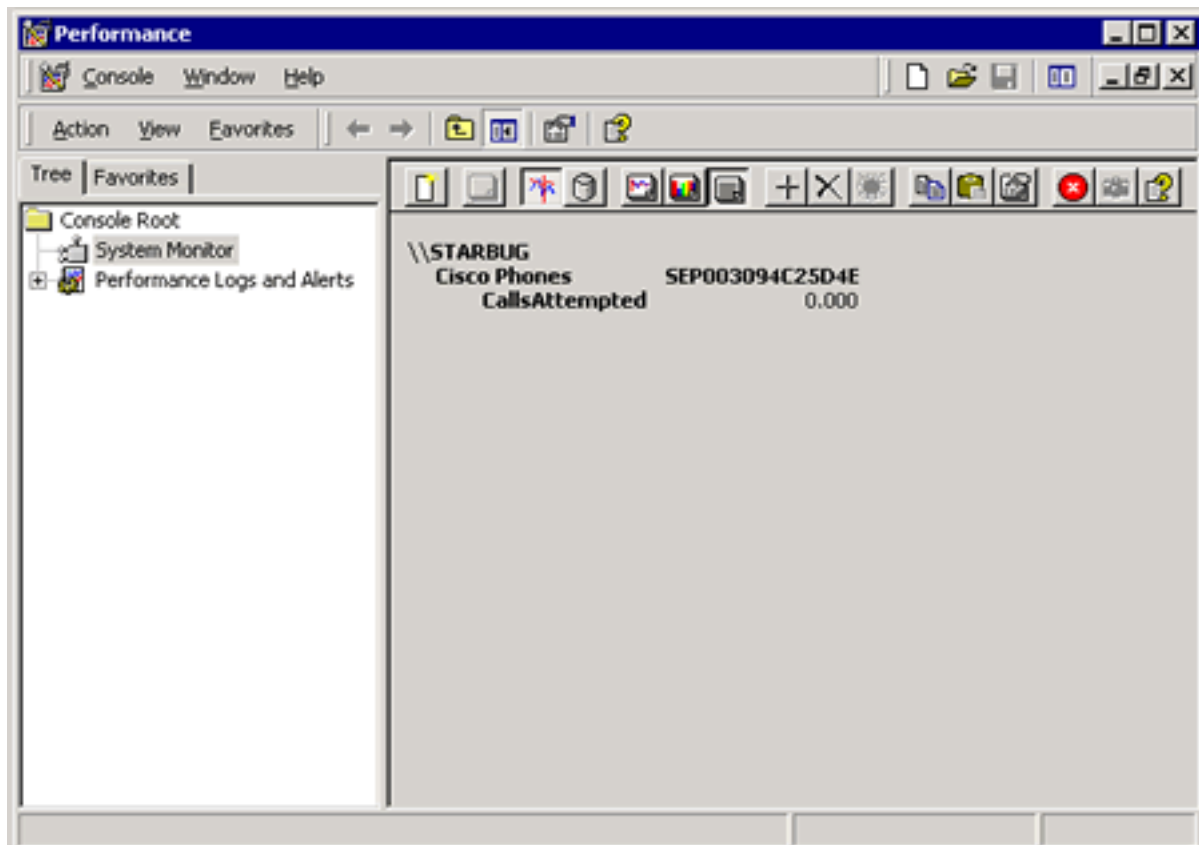


cerrar.

4. Cuando aparezca esta ventana, haga clic en el icono View Report (Ver informe):



5. Cuando aparezca esta ventana, realice algunas llamadas y observe cómo cambian las estadísticas:



De esta manera, puede determinar si los teléfonos que creó se registraron correctamente en el servidor de Cisco CallManager.

[Configuración Manual de los Parámetros IP en un Teléfono 12 SP+ o 30 VIP](#)

De manera predeterminada, los teléfonos Cisco están activados para DHCP. Si no utiliza DHCP, debe inhabilitar DHCP en el teléfono y asignar manualmente una dirección IP al teléfono. Para inhabilitar DHCP en un teléfono, utilice el teclado numérico del teléfono para programar la dirección IP del teléfono y otras direcciones de red.

Nota: Utilice siempre DHCP con los teléfonos Cisco 12 S y 12 SP. Aunque puede inhabilitar DHCP y asignar manualmente direcciones IP en un 12 S o 12 SP, el proceso es muy difícil sin una visualización.

Utilice estas reglas cuando configure manualmente un teléfono Cisco 12 SP+ o 30 VIP con una dirección IP:

- Utilice 0.0.0.0 para las direcciones IP que no utilice. Los valores que aparecen en los ejemplos no son válidos.
- Puede usar 0.0.0.0 para la máscara de subred sólo si la gateway predeterminada también es 0.0.0.0.
- El servidor TFTP debe tener una dirección IP distinta de cero.
- La dirección IP del gateway predeterminado debe estar en la misma subred que la dirección IP del host.
- La gateway predeterminada puede ser 0.0.0.0 sólo si las direcciones IP del servidor DNS o TFTP están en la misma subred que la dirección IP del host.

Para inhabilitar DHCP y asignar manualmente direcciones IP en un teléfono Selsius, complete

estos pasos:

Nota: Durante la configuración, utilice "*" en vez de ".". Utilice "#" para dejar la dirección de IP que aparece y pasar a la próxima. Presione * * durante el proceso de configuración para abortar todos los cambios y reiniciar el teléfono. Si incurres en una equivocación en cualquiera de los pasos, presione * * para volver a empezar. (Todos los cambios se pierden al hacer esto.)

1. Recopile esta información: Dirección IP del teléfono Máscara de subnet Gateway predeterminado para la subred (utilice 0.0.0.0 si esto no es necesario.) Dirección IP del servidor DNS (utilice 0.0.0.0 si esto no es necesario.) Dirección IP del servidor TFTP
2. Presione * * para mostrar el estado.
3. Cuando se muestre el estado, presione #. Aparece la configuración del teclado. Aparece el mensaje Press 1 to disable DHCP or # to skip (Presione 1 para deshabilitar el DHCP o # para saltar).
4. Presione 1.
5. Ingrese la dirección IP del teléfono, con asteriscos en vez de puntos. Por ejemplo, ingrese 10*0*10*100?.
6. Ingrese la máscara de subred, con asteriscos en vez de puntos. Por ejemplo, ingrese 255*255*255*0?.
7. Ingrese la dirección IP del gateway/router predeterminado, con asteriscos en vez de puntos. Por ejemplo, ingrese 10*0*10*0?.
8. Ingrese la dirección IP del servidor DNS, con asteriscos en vez de puntos. Por ejemplo, ingrese 10*0*10*0?.
9. Ingrese la dirección IP del servidor TFTP, con asteriscos en vez de puntos. Por ejemplo, ingrese 10*0*0*100* . Aparece el mensaje Press * to exit, or 1 to disable DHCP message.
10. Presione 1. El teléfono programa la información nueva en la memoria flash y se reinicia. Esto deshabilita el DHCP.

[Agregar Teléfonos a Cisco CallManager](#)

Para Cisco CallManager versión 2.4, refiérase a [Adición de un Teléfono IP Cisco](#). Este documento trata el registro automático y el registro manual de los teléfonos individuales.

[Habilitar, Configurar e Inhabilitar el Autorregistro](#)

En Cisco CallManager 3.0x, debe configurar el autorregistro según la sección [Cómo Comprender el Autorregistro](#) de la [Guía de Administración de Cisco CallManager, Versión 3.0\(9\)](#), y la sección [Autorregistro](#) de la [Guía del Sistema Cisco CallManager, versión 4.0\(1\)](#).

Siga los pasos y las explicaciones que proporcionan estos documentos.

[Registro Manual \(Agregar un Teléfono IP Manualmente\)](#)

Para ver una explicación de cómo agregar manualmente un teléfono IP a Cisco CallManager 3.x y 4.0, refiérase a [Creación de Usuarios, Teléfonos y Asociaciones en Cisco CallManager](#). Siga las instrucciones que proporciona el documento.

Nota: Si los teléfonos IP no se agregan correctamente a Cisco CallManager, es posible que CallManager alterne con frecuencia entre los estados registrados y no registrados.

El Registro del Teléfono IP Alterna entre CallManagers Primarios y Secundarios

Los dispositivos y los teléfonos IP conectados y registrados con el servidor de Cisco CallManager primario se restablecen y se registran con su servidor secundario. Después de algún tiempo, los teléfonos IP revierten de nuevo al Cisco CallManager primario.

Este estado puede darse debido a configuraciones incorrectas de QoS, que pueden provocar la utilización incorrecta y la obtención de datos incorrectos en el tráfico caído o retrasado en el puerto que conecta los servidores de CallManager. En un Cisco Catalyst Switch, el comando **mls qos** habilitado en el modo de configuración global deja todos los puertos en un estado no confiable. Por lo tanto, los puertos que deben ser confiables deben habilitarse con el comando **mls qos trust** en el modo de configuración de la interfaz de cada puerto.

En este caso, el puerto del switch que conecta el servidor Cisco CallManager se debe configurar con el comando **mls qos trust**, pues puede solucionar el problema descrito.

Este estado puede darse también cuando los teléfonos IP pierden keepalives del Cisco CallManager primario. En el caso de los teléfonos IP utilizados fuera de las instalaciones, el problema puede solucionarse aumentando el intervalo de keepalive. Para aumentar el intervalo de keepalive entre Cisco CallManager y los teléfonos IP, complete estos pasos:

1. Vaya a la página Cisco CallManager Administration y elija **Service > Service Parameters**.
2. Seleccione el servidor y servicio como **Cisco CallManager**.
3. Busque el parámetro de servicio **StationKeepaliveInterval** y cambie el valor a 90 segundos (u otro valor apropiado para su red). El valor predeterminado es 30 y el máximo es 1000.

Registro Rechazado

Con Cisco CallManager 4.1(3) SR1, los teléfonos IP de Cisco pueden ver rechazado el registro y no activarse nunca. Mientras se instala Cisco CallManager 4.1(3) SR1, es posible que el instalador no pueda actualizar un procedimiento almacenado mientras SQL lo ha bloqueado brevemente. Este problema se sigue mediante el ID de bug de Cisco [CSCsb76677](#) ([clientes registrados solamente](#)). La reinstalación de Cisco CallManager 4.1(3) SR1 o versión de servicio posterior habilitará los teléfonos IP de Cisco para que se registren correctamente con Cisco CallManager. Las versiones de servicio para Cisco CallManager versión 4.1 se pueden descargar en la [Descarga de Software - Cisco CallManager versión 4.1](#) ([clientes registrados solamente](#)).

Si los teléfonos IP de Cisco no pueden registrarse en Cisco CallManager con el error Registration Rejected Database Config Error, y si DBLHelper no muestra ningún problema con la duplicación, podría deberse a que el archivo de hosts y el archivo lmhosts estén en blanco. Asegúrese de ingresar la información requerida en estos archivos seguida por un restablecimiento de fábrica en el teléfono IP para resolver el problema.

Además, asegúrese de que el editor y el suscriptor de Cisco CallManager ejecuten la misma versión de CallManager. Si están en diferentes versiones, el registro del teléfono IP falla y se produce el error *Registration Rejected*.

Si los teléfonos IP de Cisco no pueden registrarse en Cisco CallManager, y muestran el archivo de error not found registration rejected, incluso con el autorregistro habilitado en el servidor Cisco

CallManager, puede eliminar todos los DN's no asignados y, a continuación, reiniciar el servicio TFTP en el servidor CallManager para solucionar el problema.

Si recibe el mensaje de error *Registration Rejected* en el teléfono Cisco IP, esto puede ser debido a un archivo de configuración .XML dañado. Regenera un nuevo archivo de configuración para resolver el problema con este procedimiento:

1. En la página CallManager Administration, elija **Service > Service Parameters**
2. Elija su servidor TFTP en la lista desplegable; elija **Cisco TFTP service**; haga clic en la pestaña **Advanced** y, a continuación, establezca estos parámetros: Establezca Build CNF Files en **Build All**. **Nota:** Esto crea de nuevo los archivos de configuración y puede tardar mucho tiempo si hay muchos dispositivos en la red. También puede crear archivos CNF para teléfonos seleccionados. Establezca Enable Caching of Constant and Bin Files at Startup en **False**. Establezca Enable Caching of Configuration Files en **False**.

Clusterwide Parameters(Parameters that apply to all servers)		
Parameter Name	Parameter Value	Suggested Value
Build CNF Files*	Build All	Build Selective
Enable Caching of Constant and Bin Files at Startup*	False	True
Enable Caching of Configuration Files*	False	True

Si obtiene el error Registration Rejected cuando intente agregar el teléfono IP 7931G en Cisco CallManager 3.x, 4.x o 5.x, es porque el 7931G requiere CUCM 6.x o superior. El 7931G no soporta las versiones anteriores de CallManager.

[Teléfonos IP Cisco no Registrados pero parece estar funcionando bien](#)

Los teléfonos IP de Cisco muestran un estado **Not Found** o Unregistered en la página Cisco CallManager Administration. Este mensaje de error se visualiza en la página Cisco CallManager Administration Find and List Phones, aunque el teléfono IP Cisco parezca funcionar bien:

Real-time Information Service is not responding.
Check to make sure the service is running.

El servidor de información en tiempo real (RIS) mantiene la información en tiempo real de Cisco CallManager y proporciona una interfaz a través de la cual esta información se puede recuperar mediante otro servicio conocido como RIS Data Collector. Cisco CallManager Administration recupera esta información para la visualización en páginas tales como la página Find and List Phones de Cisco CallManager Administration.

Para resolver el problema, reinicie el servicio Cisco RIS Data Collector como muestra este procedimiento:

1. En la página Cisco CallManager Administration, vaya al menú **Application** y seleccione Cisco CallManager Serviceability.
2. Vaya al menú **Tools** y seleccione Control Center.

3. Seleccione el servidor, elija el servicio **Cisco RIS Data Collector** y haga clic en Restart.

Control Center

[Service Activation](#)

Servers

172.16.2.201

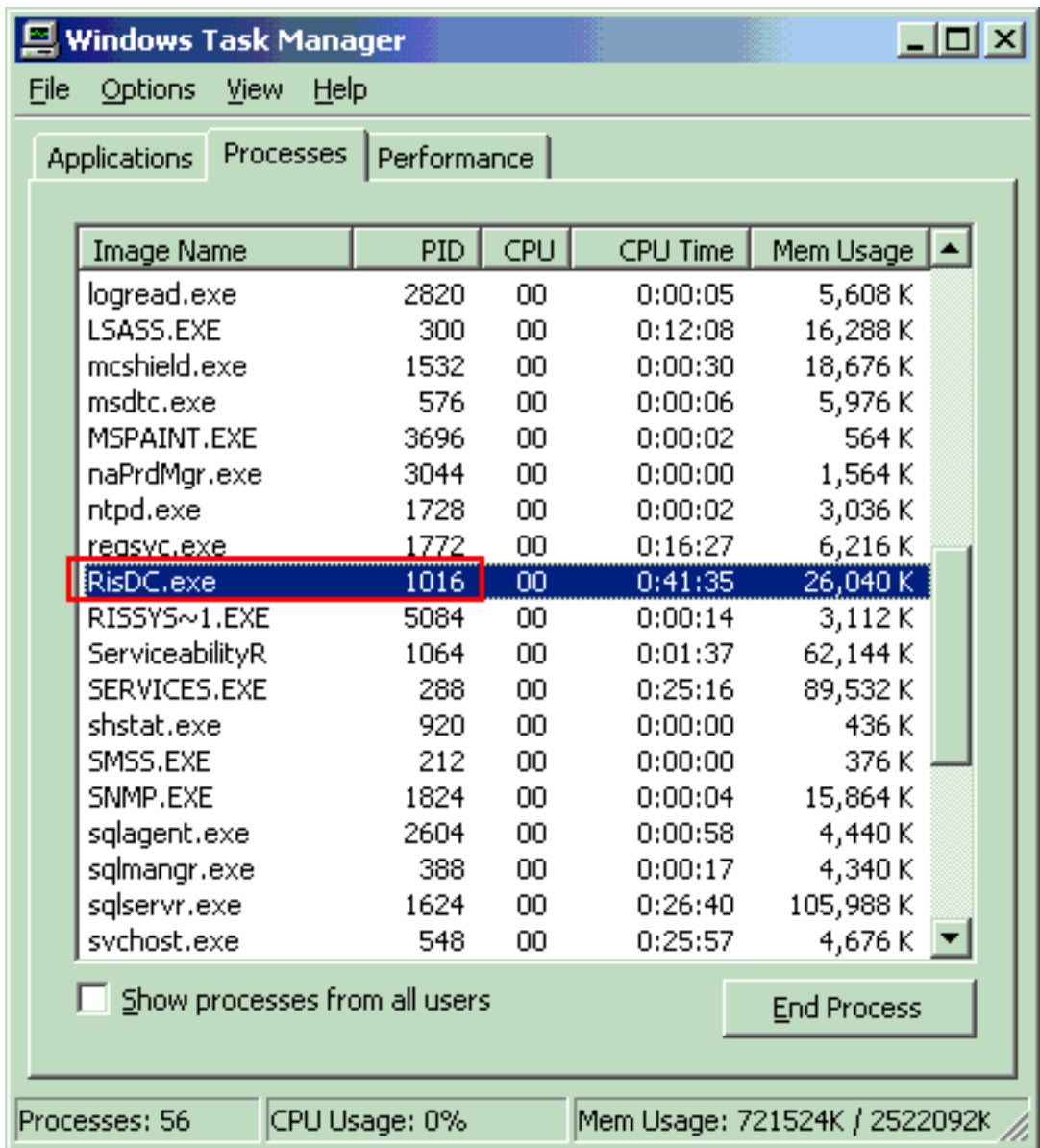
Server: 172.16.2.201
Status: Ready

Start Stop **Restart**

Service Name	Status	Activation Status
NT Service		
<input type="radio"/> Cisco CallManager	▶	Activated
<input type="radio"/> Cisco Tftp	▶	Activated
<input type="radio"/> Cisco Messaging Interface	▶	Activated
<input type="radio"/> Cisco IP Voice Media Streaming App	▶	Activated
<input type="radio"/> Cisco CTIManager	▶	Activated
<input type="radio"/> Cisco Telephony Call Dispatcher	▶	Activated
<input type="radio"/> Cisco MOH Audio Translator	▶	Activated
<input checked="" type="radio"/> Cisco RIS Data Collector	▶	Activated
<input type="radio"/> Cisco Database Layer Monitor	▶	Activated

Si el servicio Cisco RIS Data Collector no responde a "Restart", siga estos pasos para parar forzar la parada y el inicio del servicio:

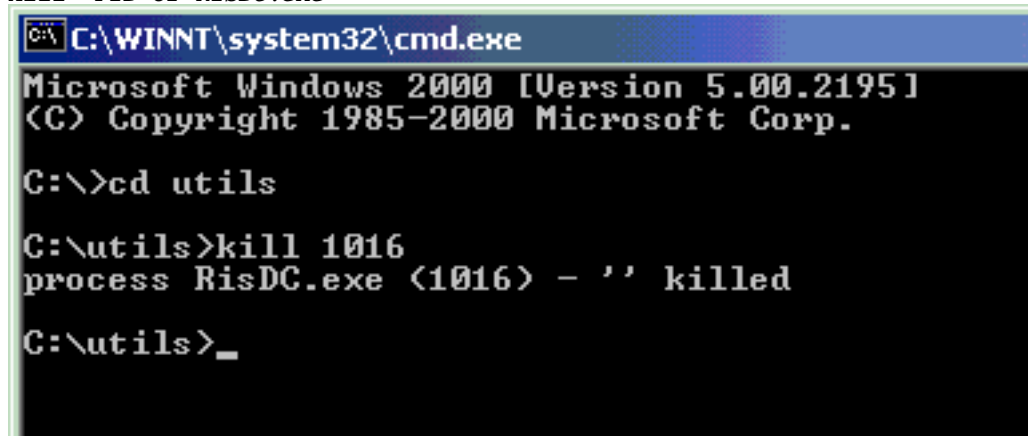
1. En el servidor de Cisco CallManager, abra el Administrador de tareas de Windows. En la pestaña Procesos, busque el PID del proceso



RisDC.exe.

- Abra un símbolo del sistema y vaya al directorio **C:\utils**.
- Ejecute este comando para finalizar el proceso.

`kill <PID of RisDC.exe>`



- En la página Cisco CallManager Administration, vaya al menú **Application** y seleccione Cisco CallManager Serviceability.
- Vaya al menú **Tools** y seleccione Control Center.
- Seleccione el servidor, elija el servicio **Cisco RIS Data Collector** e inicie el servicio.

Control Center

[Service Activation](#)

Servers

Server: 172.16.2.201
Status: Ready

Start Stop Restart

Service Name	Status	Activation Status
NT Service		
<input type="radio"/> Cisco CallManager	▶	Activated
<input type="radio"/> Cisco Tftp	▶	Activated
<input type="radio"/> Cisco Messaging Interface	▶	Activated
<input type="radio"/> Cisco IP Voice Media Streaming App	▶	Activated
<input type="radio"/> Cisco CTIManager	▶	Activated
<input type="radio"/> Cisco Telephony Call Dispatcher	▶	Activated
<input type="radio"/> Cisco MOH Audio Translator	▶	Activated
<input checked="" type="radio"/> Cisco RIS Data Collector	■	Activated
<input type="radio"/> Cisco Database Layer Monitor	▶	Activated

Los servidores Cisco CallManager que se ejecuten en OS 2000.2.7 con una vulnerabilidad conocida de Microsoft también pueden provocar que RIS Data Collector falle. Aplique la versión de servicio 1 o posterior para solucionar el problema. Las versiones del servicio Cisco CallManager OS están disponibles para la descarga en [CallManager y Software para Encriptación de Aplicaciones de Voz \(clientes registrados solamente\)](#). Refiérase al artículo de Microsoft titulado "[Performance monitoring tools may experience a memory leak if Terminal Services is disabled](#)" para ver información detallada.

Si este problema ocurre intermitentemente, recopile los seguimientos RIS y busque en ellos estos mensajes de error:

```
kill <PID of RisDC.exe>
```

Estos mensajes implican que el colector primario no tiene nombre. Este parámetro especifica el servidor Cisco CallManager que se ejecuta como nodo del colector RIS primario para recopilar información en tiempo real de todo el clúster. El colector primario recopila la información de estado del clúster. Es un campo obligatorio. Si este campo está vacío, no puede recopilar la información, motivo por el cual el estado del teléfono IP se muestra como **not found**.

Para resolver el problema, complete estos pasos:

1. Abra la página CCM Administration y vaya a **Service > Service Parameters**.
2. Elija el servidor en el que se registran los teléfonos IP, y elija el servicio **Cisco RIS Data Collector**.
3. En el campo **Primary Collector**, ingrese el nombre de host/dirección IP del editor. Para el failover, puede ingresar el nombre de host/dirección IP de uno de los suscriptores en el **Failover Collector**.
4. Asegúrese de que **Data Collection Enabled** esté establecido en True, y haga clic en Update.
5. Reinicie el servicio RIS en todos los servidores que comiencen con el editor, seguido por el TFTP, y entonces los suscriptores.

[Los Teléfonos IP Cisco Tardan Demasiado en Registrarse](#)

Si los teléfonos IP de Cisco tardan mucho tiempo en registrarse, compruebe si el servidor DHCP funciona correctamente. Para comprobarlo, inhabilite primero DHCP en el teléfono del IP y, a continuación, asigne manualmente todos los parámetros IP, tales como la dirección IP, TFTP, DNS, la máscara de subred, etc. Si el teléfono IP se registra bien, el problema está en el servidor DHCP. Debe comprobar la configuración del servidor DHCP para resolver este problema.

[El Teléfono Cisco IP Siempre se Registra en el Servidor Editor](#)

El grupo de Cisco CallManager se configura de manera tal que los teléfonos IP de Cisco se registran primero con el suscriptor y luego con el editor, pero los teléfonos no siguen ese orden. Se registran siempre con el editor.

En la página CallManager Administration, vaya a **System > Server** y utilice la dirección IP en vez del nombre de host para que los servidores resuelvan el problema.

[Se Obtiene "error de versión" en la Pantalla del Teléfono IP Cisco Cuando se Intenta Registrar](#)

Cuando se hace una tentativa para registrar un nuevo teléfono, la pantalla del teléfono IP Cisco muestra version error y el teléfono se bloquea en esta etapa.

Este problema ocurre cuando se elige un tipo de teléfono incorrecto en la configuración de **Device > Phone** de la página CallManager Administration. Elija el tipo de teléfono correcto para resolver el problema.

[Teléfonos de Cisco que causan los pedidos de DHCP excesivos](#)

[Problema](#)

Para un teléfono que esté conectado con la red pero no configurado con CUCM, el teléfono guardará el completar un ciclo a través del inicio encima del proceso que envía los pedidos de inscripción a CUCM; si no se recibe ninguna respuesta, completará un ciclo otra vez y continuará esto hasta que el teléfono se configure en CUCM.

[Solución](#)

Los pasos siguientes fueron realizados para resolver problemas el problema:

1. Confirmado que la configuración del grupo de CallManager está correcta, y está reflejando en el teléfono.
2. Marque con los succionadores que el teléfono envía un mensaje del Syn TCP a la dirección IP correcta. El resultado era como sigue:El mismo próximo paquete es un Reset/ACK de ese direccionamiento. Esto significa que hay ni siquiera Conectividad TCP porque el CUCM la está reajustando.Los paquetes son menos que el mitad-uno-milisegundo aparte; de hecho, están uno al lado del otro en la secuencia. Así no es probable ser un descanso.

De acuerdo con el resultado antedicho siga el paso abajo para resolver el problema:

El proceso estándar es borrar un teléfono inusitado de CUCM. Esto se documenta en el Id. de

bug Cisco.

Si el DHCP se habilita en un dispositivo, el DHCP asigna automáticamente los IP Addresses al dispositivo cuando usted los conecta con la red. El servidor DHCP dirige el dispositivo a un servidor TFTP (o a un segundo servidor TFTP, si está disponible para el dispositivo). Por ejemplo, el usted puede conectarse Cisco múltiple unificó los Teléfonos IP dondequiera en la red del IP, y el DHCP les asigna automáticamente los IP Addresses y provee de ellos la trayectoria al servidor TFTP apropiado.

Si el DHCP no se habilita en un dispositivo, usted debe asignarle una dirección IP y configurar al servidor TFTP localmente en el dispositivo.

El teléfono del IP transmite una solicitud a un servidor DHCP. El servidor DHCP responde al teléfono del IP con un mínimo de una dirección IP, de una máscara de subred, y de la dirección IP del Cisco TFTP server.

Para otros detalles refiera el [keepalive del teléfono del IP CUCM \(SCCP\) y el keepalive del teléfono del IP de la arquitectura CUCM de la Conmutación por falla \(SCCP\) y la arquitectura de la Conmutación por falla](#)

Información Relacionada

- [Soporte de tecnología de voz](#)
- [Soporte de Productos de Voice and Unified Communications](#)
- [Troubleshooting de Cisco IP Telephony](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)