

Collecte et analyse de rapport sur les problèmes de Cisco IP Communicator

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Informations générales](#)

[Procédure pour collecter le PRT](#)

[Analyse de log](#)

[Enregistrement de SIP de CIPC dans des logs PRT](#)

[Question d'enregistrement de CIPC dans des logs PRT](#)

Introduction

Ce document décrit le processus pour la collecte de rapport sur les problèmes de Cisco IP Communicator (CIPC) et l'analyse (PRT).

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Gestionnaire d'appel Cisco
- CIPC de Cisco

[Composants utilisés](#)

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

- Version 11.5 CUCM
- Version 8.6.6.0 de CIPC

Les informations dans ce document ont été créées des périphériques et des applications dans un environnement de travaux pratiques spécifique. Tous les périphériques et applications utilisés dans ce document commencé par une configuration (par défaut) effacée. Si votre réseau est vivant, assurez-vous que vous comprenez l'impact potentiel de n'importe quelle action.

[Informations générales](#)

Cisco IP Communicator est une application du logiciel du téléphone pour PC de Windows qui vous

permet d'utiliser votre ordinateur personnel afin de faire la Voix et les appels vidéos de la meilleure qualité. Offre la dernière technologie de Communications IP, il est facile saisir, se déployer que, et utilisation.

Avec un casque USB ou haut-parleur et Cisco IP Communicator USB, vous pouvez facilement accéder à votre numéro de téléphone et messagerie vocale entreprise. Tout que vous avez besoin est une connexion Internet et un Accès à distance à votre réseau d'entreprise, si vous fonctionnez de la maison, prenez en charge un centre de contact, ou voyagez sur l'entreprise.

Procédure pour collecter le PRT

Étape 1. Naviguez **pour commencer** et recherche **créer le rapport sur les problèmes de CIPC**, suivant les indications de l'image.

Best match



Create **CIPC** Problem Report

Desktop app

Search suggestions



CIPC - See web results

Étape 2. Il affiche l'écran suivant les indications de l'image.

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

Étape 3. Cliquez sur en fonction **ensuite** et écrivez une description courte relavant au problème suivant les indications de l'image.

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 >>

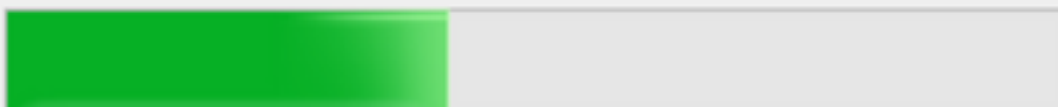
Cancel

[Étape 4](#) : Cliquez sur Next et il affiche l'écran de processus suivant les indications de l'image.

System Information

Refreshing System Information...

Printing



Cancel

[Étape 5](#) : Cliquez sur Finish suivant les indications de l'image. Le chemin par défaut pour le fichier téléchargé est sur l'appareil de bureau d'utilisateur.

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

Analyse de log

Enregistrement de SIP de CIPC dans des logs PRT

- Procédure d'enregistrement de téléphone de 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
```

- Allocation d'adresse IP pour l'ordinateur d'exécution de 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

- Chercher l'IP de serveur 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

- Demandes de CIPC du fichier CTL (ITL non prise en charge par le 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 *

- Fichier de configuration demandé par CIPC par l'intermédiaire de TFTP et de HTTP
- La demande pour le fichier de configuration et écrivent ceci sur le répertoire d'AppData \ itinérance.

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>

- Demande de fichier de config de téléchargement de 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

- Réponse de fichier de config de téléchargement de 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]

- Enregistrez le message envoyé par le CIPC au serveur primaire 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-SIPIPCommunicator/9.1.1

- Réponse de registre de AVEC à 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.

Question d'enregistrement de CIPC dans des logs PRT

AMORCE DE CIPC

ATW trace initialized
PROBLÈME DE DHCP

-NS| bind to Port(68) Error
ARRÊT DE SYSTÈME

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

ÉCOULEMENT D'APPEL 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

LOG 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

QUESTION 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

MODIFICATION DE VOLUME

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

ASSISTANT DE ACCORD SONORE NON JAMAIS TERMINÉ D'UTILISATEUR

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

DÉBRANCHEMENT DE RÉSEAU

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