

Les informations générales pour l'enregistrement de téléphone IP CUCM/dépannage de radiation

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Importantes questions](#)

[Données du téléphone](#)

[Données du commutateur](#)

[Données du CUCM](#)

[Passez en revue les logs de téléphone](#)

[Passez en revue les logs CUCM](#)

[Liens supplémentaires](#)

[Logs et PCAP pour l'application pratique](#)

Introduction

Ce document décrit les informations générales pour collecter pour des Téléphones IP de Cisco qui éprouvent des questions d'enregistrement une fois intégré avec Cisco Unified Communications Manager (CUCM). Ce document n'explique pas des étapes pour dépanner des problématiques spécifiques.

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Procotole IP (Internet Protocol)
- Protocoles de signalisation de Voix sur le Protocole Internet (VOIP)
- La procédure d'enregistrement pour des Téléphones IP de Cisco

REMARQUE: [Le téléphone IP, le SCCP et la procédure d'enregistrement de téléphone SIP avec CUCM](#) est un grand document à passer en revue.

[Composants utilisés](#)

Ce document n'est pas limité à des versions de matériel et de logiciel spécifiques.

Importantes questions

- Pour les téléphones qui affichent des non enregistrés, peuvent-ils faire et recevoir des appels ? Si oui, vérifiez l'état d'enregistrement de la page Web des autres Noeuds CUCM et vérifiez le statut du téléphone dans le C.C RIS.

REMARQUE: Si les téléphones peuvent faire et recevoir les appels utilisent la commande ci-dessous sur chaque noeud de voir le statut du téléphone dans le C.C RIS.

affichez le téléphone de requête de risdb

Si la question considérait être un état faux des non enregistrés, redémarrez le service C.C RIS. En raison de l'architecture du C.C RIS il peut être nécessaire de redémarrer le service de CallManager aussi bien.

- Combien téléphones sont affectés et qu'est-il le nombre total de téléphones ?
- Si seulement un sous-ensemble de téléphones sont affecté, qu'ont-elles en commun (c.-à-d. modèle, protocole, version de firmware, sur le mêmes commutateur/lame, au même site...) ?
- Le téléphone a-t-il une ligne partagée ?
- Les téléphones sont-ils connectés au réseau à un réseau privé virtuel (VPN) ?
- La question se produit-elle en même temps du jour chaque fois que elle se produit ?
- Des contrôles de Sécurité performened dans le réseau (c.-à-d. scanners de port) ?
- Avez-vous des Pare-feu entre le téléphone et le CUCM ?
- Faites-vous l'inspection de SIP sur des périphériques dans le chemin entre le téléphone et le CUCM ?
- Combien téléphones sont dans le même sous-réseau et combien d'adresses IP sont disponibles pour le bail à ce sous-réseau ?
- Areconfigured pour utiliser le Protocole SIP (Session Initiation Protocol) au-dessus du Protocole TCP (Transmission Control Protocol) ou du Protocole UDP (User Datagram Protocol) ?
- Les téléphones utilisent-ils un profil de sécurité des périphériques sécurisé ou non-sécurisé ? Si les téléphones ont un profil sécurisé, font-ils installer localement - un certificat significatif (LSC) avant de s'appliquer le profil sécurisé à la configuration du téléphone ?

REMARQUE: Les téléphones ne s'enregistreront pas s'ils utilisent un profil de Sécurité sécurisé de Decive sans LSC installé. Réferez-vous au [CUCM générant des Certificats LSC pour le](#) pour en savoir plus de document de [téléphones Secure](#).

- Est-ce que n'importe qui est connecté dans les téléphones de problème par l'intermédiaire de la mobilité d'extension ? Est-ce que si oui, le protocole (SCCP/SIP) de la correspondance de profil de périphérique que du téléphone et fait le même comportement existe après s'être déconnecté ?
- Est-ce que quelque chose a changé ? Quelque chose du tout, indépendamment de la façon

dont significatif la modification pourrait être et indépendamment de ce qu'était la modification. L'intégralité de nouvelles modifications (nouvelles configurations, nouveau logiciel, nouveau matériel) devraient être reconnues.

Données du téléphone

- Documentez le message sur l'écran du téléphone quand la question se produit. Il est typique pour qu'un message soit affiché sur l'écran du téléphone soit ainsi sûr de vérifier ceci.
- Vérifiez pour voir si le téléphone a un LSC installé en tant que ceci est exigé si le client utilise un profil de sécurité des périphériques sécurisé

79XX

Appuyez sur le bouton Settings sur le bouton le numéro 4 de téléphone > de pavé numérique de pousser > bouton le numéro 4 de pavé numérique de pousser de nouveau > document, que le LSC indique installé ou non installé

78XX/88XX/99XX

Appuyez sur le bouton Settings au téléphone > les configurations d'admin > le bouton choisit le numéro 2 de pavé numérique de pousser > document, que le LSC indique installé ou non installé

- [Obtenez une capture de paquet \(pcap\) du téléphone](#)

TIP : Une grande partie des informations au-dessous de ce point exige de l'**accès de Web** d'être activé au téléphone. Même si un téléphone n'est pas enregistré il peut être possible de modifier les configurations sur les **webaccess** de téléphone ainsi d'enable, **envergure au port de PC**, et **SSH Access** puis tentative d'accéder à la page Web.

REMARQUE: Vérifiez **expire** champ dans le message de registre de SIP trouvé dans le pcap si les téléphones utilisent le SIP.

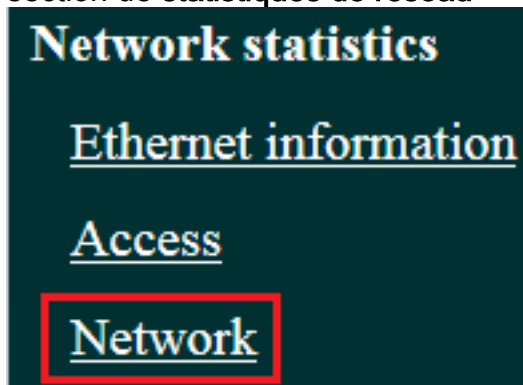
La valeur par défaut pour **expire** champ quand le message de **REGISTRE** est envoyé du téléphone au CallManager primaire est de 120 secondes. Quand le téléphone envoie un message de REGISTRE, connu sous le nom de message de « keepalive ». à lui est le serveur CallManager secondaire expire champ a 0 ans.

- Documentez les messages de débogage au téléphone
- Vérifiez les noyaux au téléphone et téléchargez-les s'ils sont là. Soyez sûr de recueillir également la sortie du noyau-**vidage mémoire d'exposition** d'exposition du CLI du téléphone si des noyaux étaient trouvés sur l'interface web du téléphone.

REMARQUE: À partir de novembre les 9èmes, 2016 seulement les développeurs de téléphone ont accès à l'outil pour examiner les fichiers image mémoire de téléphone. Si l'analyse approfondie du noyau est nécessaire, ouvrez une valise du centre d'assistance technique (TAC) afin d'employer les développeurs de téléphone.

- Recueillez les **informations sur les voisins de CDP** de la page de **réseau** située dans la

section de **statistiques de réseau**



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

- [Obtenez les logs de console du téléphone](#). Si les supports techniques par téléphone la caractéristique de l'[outil de rapport sur les problèmes \(PRT\)](#) il est recommandés pour utiliser le PRT.

REMARQUE: Les affichages de ce de [support document de forum](#) comment employer le **strace** pour imprimer met au point au terminal ; cependant, vous pouvez devoir utiliser le **strace d'exposition**.

Quelques téléphones utilisent le **sdump** au lieu du **strace** ou **affichent le strace**.

les commandes de **strace** ou de **sdump** sont comme taper le **terminal monitor** sur un routeur de Cisco.

TIP : Il est le meilleur de recueillir les logs de console de l'interface de ligne de commande (CLI) du téléphone qu'autant de téléphones ont l'espace restreint et leurs logs sont remplacés rapidement.

Si le téléphone a un port auxiliaire, [branchez un câble de console au téléphone](#) pour capturer met au point même si les réinitialisations de téléphone.

TIP : Il est le meilleur de se connecter votre session de travail à un fichier texte. Voici comment faire le log à un fichier texte avec le [mastic](#) et voici comment le faire avec [SecureCRT](#).

Données du commutateur

Le téléphone accède au réseau par l'intermédiaire d'un commutateur. Identifiez le commutateur que le téléphone est relié à et recueillez les données l'a répertorié ci-dessous.

- Configuration en cours de rassemblement utilisant le **passage d'exposition**
- Hist CPU de show proc de rassemblement
- Recueillez la sortie du **show log**

Données du CUCM

- Obtenez le nombre de répertoire (DN) du téléphone.

REMARQUE: S'il n'y a aucun DN et le téléphone utilise le Protocole SIP (Session Initiation Protocol), le téléphone ne s'enregistrera pas.

- [Obtenez le fichier de configuration du téléphone](#)

- [Obtenez les pcaps des serveurs CUCM](#)

- Utilisez l'outil de suivi en temps réel (RTMT) pour collecter les logs et le pcap des serveurs CUCM. Soyez sûr de sélectionner tous les serveurs en collectant les logs.

TIP : Selon l'environnement/symptômes vous pouvez vouloir en collecter ou tous les types suivants de log :

Le Cisco CallManager, fonction de proxy d'autorité de certification de Cisco, tftp de Cisco, Cisco font confiance au service de vérification, au journal de l'observateur d'événements, au log de Visualiseur-système d'événement, et aux logs de capture de paquet.

- Recueillez la sortie de l'**ITL d'exposition** et **affichez le ctl de** tous les serveurs TFTP dans la batterie CUCM.

- Recueillez la sortie de ces commandes de l'éditeur CUCM :

Déterminez si la batterie est dans le mode mixte :

exécutez le paramname choisi SQL, paramvalue de processconfig où paramname='ClusterSecurityMode

Déterminez si le paramètre de repositionnement est placé pour rectifier :

exécutez le paramname choisi SQL, paramvalue de processconfig où paramname='RollBackToPreGrayback

Déterminez si la réplication de base de données est saine :

runtimestate de dbreplication d'utilis

REMARQUE: Si la batterie n'est pas dans le mode mixte, la sortie ressemblera à ceci :

```
admin : exécutez le paramname choisi SQL, paramvalue de processconfig où
paramname='ClusterSecurityMode
paramvalue de paramname
===== de =====
```

ClusterSecurityMode 0

REMARQUE: Si le paramètre de repositionnement est placé à faux, la sortie ressemblera à ceci :

```
admin : exécutez le paramname choisi SQL, paramvalue de processconfig où  
paramname='RollBackToPreGrayback  
paramvalue de paramname  
===== de =====  
RollBackToPreGrayback F
```

TIP : Pour une explication de la sortie de l'examen de runtimestate de dbreplication d'utilis la [compréhension la sortie du runtimestate de dbreplication d'utilis pour le document CUCM](#).

Passez en revue les logs de téléphone

- Recherchez les logs de téléphone pour ces chaînes :
Échouer
Errez
Erreur
Exception
newUnregReason=
Lastoutofservice
Retour
error= de socket
opvvlan
Javas-sipio
ENREGISTRÉ
Network_detect_change_task
tftpAddr1=
Verrouillé :
VPN. : (NOTE : Assurez-vous que vous recherchez avec l'expression régulière pour celle-ci ou « . » sera analysé comme coquille au lieu d'un caractère particulier)

Passez en revue les logs CUCM

Recherchez les logs CUCM pour ce qui suit :

- L'adresse MAC du téléphone
- L'adresse IP du téléphone

TIP : Si vous voyez des messages d'erreur l'explication de codes de raison peut être dans l'[erreur et les documents de messages système](#).

Liens supplémentaires

[Foire aux questions de points finaux](#)

[Sécurité par défaut](#)

[Stratégie de support de micrologiciel de téléphone IP de Cisco](#)

[Recherchez le référentiel vivant de Cisco](#)

Logs et PCAP pour l'application pratique

J'ai déjà enregistré quelques téléphones et ai collecté les logs/pcaps. Pour examiner les fichiers [a cliquez ici](#).