

Résolution des problèmes d'enregistrement de téléphones IP Cisco auprès de Cisco CallManager 3.x et 4.x

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Processus d'enregistrement d'un téléphone](#)

[Étape 1 : le téléphone charge le logiciel \(image\) et lance le processus de configuration](#)

[Étape 2a : le téléphone envoie une requête DHCP](#)

[Étape 2b : le serveur DHCP envoie une réponse DHCP](#)

[Étape 3a : le téléphone envoie une requête TFTP pour un fichier de configuration](#)

[Étape 3b : le serveur TFTP envoie le fichier de configuration par défaut](#)

[Étape 4a : le serveur TFTP envoie le fichier de configuration spécifique au téléphone](#)

[Étape 4b : fin de l'enregistrement du téléphone](#)

[Le téléphone 7961G n'est pas enregistré tant qu'il n'est pas configuré comme téléphone 7961](#)

[Désactivation de DHCP et de DNS pour tester un téléphone](#)

[Vérification de l'adresse MAC incorrecte sur l'étiquette du téléphone](#)

[Absence d'exécution des services Cisco CallManager et TFTP](#)

[Suppression et nouvelle création d'un téléphone](#)

[Compréhension d'un fichier de suivi réseau](#)

[Utilisation d'un moniteur de performances pour analyser l'activité du téléphone](#)

[Configuration manuelle des paramètres IP sur un téléphone 12 SP+ ou VIP 30](#)

[Ajout de téléphones à Cisco CallManager](#)

[Activation, configuration et désactivation de l'enregistrement automatique](#)

[Enregistrement manuel \(ajout manuel d'un téléphone IP\)](#)

[Passage de l'enregistrement d'un téléphone IP entre CallManagers primaire et secondaire](#)

[Rejet d'enregistrement](#)

[Téléphones IP Cisco non enregistrés mais semblent fonctionner correctement](#)

[Enregistrement de téléphones IP Cisco prenant trop de temps](#)

[Téléphone IP Cisco toujours enregistré auprès du serveur d'abonné](#)

[Tentative d'enregistrement aboutissant au message « version error » sur l'écran du téléphone IP Cisco](#)

[Téléphones Cisco entraînant des requêtes DHCP excessives](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Informations connexes](#)

[Introduction](#)

Ce document présente et résout les problèmes les plus fréquents à l'origine de l'échec d'enregistrement des téléphones IP Cisco auprès de Cisco CallManager. Une fois ces étapes de dépannage mises en œuvre, votre téléphone IP doit être entièrement opérationnel et pouvoir communiquer normalement avec Cisco CallManager. Ce document traite des modèles de téléphones IP Cisco 12 SP+, 30 VIP, 7910, 7940 et 7960.

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

Ce document part du principe que la majorité des téléphones du réseau fonctionnent correctement. En d'autres termes, on part du principe que les problèmes d'enregistrement proviennent d'un seul téléphone ou d'un nombre restreint de téléphones et que les autres fonctionnent correctement. Si votre problème concerne la plupart ou la totalité de vos téléphones, ce document ne vous permettra sans doute pas de le résoudre.

Ce document part également du principe que vous utilisez l'un des serveurs Cisco CallManager du réseau, par exemple le serveur TFTP. L'utilisation d'un serveur TFTP autre que CallManager est hors de portée de ce document.

[Composants utilisés](#)

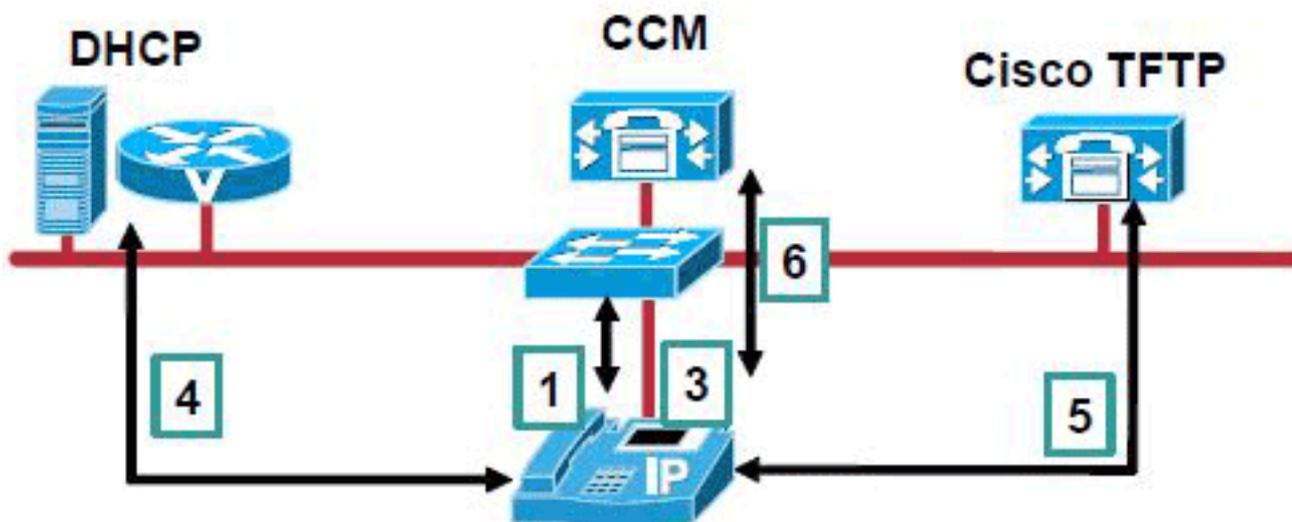
Ce document n'est pas limité à des versions de matériel et de logiciel spécifiques.

[Conventions](#)

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

[Processus d'enregistrement d'un téléphone](#)

Lorsque les téléphones IP n'ont pas besoin de charger une image plus récente ou différente, ils suivent tous la procédure de démarrage et d'enregistrement normale, comme suit :



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. Chargez l'image et lancez le processus de configuration.
2. Récupérez les informations via DHCP si les téléphones ne sont pas passés par une configuration statique.
3. Récupérez le fichier de configuration.
4. Récupérez les autres fichiers et paramètres de configuration (tels que les numéros de numérotation rapide et les fichiers de sonnerie) et terminez l'enregistrement avec le serveur Cisco CallManager.

Remarque: les téléphones IP peuvent avoir besoin d'une mise à niveau d'image. Cela s'avère être le cas des téléphones qui procèdent à l'enregistrement auprès d'un serveur Cisco CallManager qui dispose d'une version plus récente de CallManager que celle avec laquelle les téléphones ont été précédemment enregistrés. En outre, l'administrateur du serveur peut avoir modifié l'image par défaut d'un type de téléphone ou d'un téléphone en particulier. Dès qu'un téléphone a besoin de charger une nouvelle image, il doit redémarrer et procéder à un nouvel enregistrement avec la nouvelle image. Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous à la section [Compréhension des charges des périphériques](#) de la rubrique [Compréhension de la prise en charge de périphériques](#) (dans le Guide d'administration de Cisco CallManager 3.0). Reportez-vous également aux sections [Prise en charge de périphériques](#) et [TFTP Cisco](#) du [Guide système Cisco CallManager, version 4.0\(1\)](#).

Remarque: Si vos serveurs Cisco CallManager sont définis dans un cluster, chaque serveur dispose des fichiers de configuration de chaque téléphone qui se trouve dans la base de données Publisher. N'importe quel serveur Cisco CallManager peut donc servir de serveur TFTP pour les téléphones. Les groupes de périphériques auxquels vous avez assigné les téléphones

déterminent le serveur auprès duquel les téléphones s'enregistrent. Un téléphone peut récupérer le fichier de configuration d'un autre serveur que celui auprès duquel il s'enregistre.

[Étape 1 : le téléphone charge le logiciel \(image\) et lance le processus de configuration](#)

Si un téléphone IP ne parvient pas à exécuter correctement le processus de démarrage, il ne peut pas s'enregistrer auprès du serveur Cisco CallManager. Lorsque vous branchez un téléphone IP, il tente de démarrer et de se configurer. L'écran LCD indique la progression du processus de démarrage. Le téléphone ne peut pas terminer le processus de démarrage tant qu'il ne s'est pas connecté au réseau Ethernet et enregistré auprès d'un serveur Cisco CallManager.

L'enregistrement auprès d'un serveur Cisco CallManager n'aboutit que lorsque le serveur ajoute le téléphone ou qu'il active l'enregistrement automatique. (La valeur par défaut de l'enregistrement automatique est désactivée.)

Le téléphone passe généralement par la séquence de démarrage si aucune de ces deux conditions de Cisco CallManager n'est remplie.

Remarque: si l'écran LCD ne s'allume pas, il se peut que le téléphone soit défectueux. Le téléphone peut également être défectueux si le message affiché ne change pas lorsque vous branchez le téléphone. Contactez l'[assistance technique Cisco](#) pour demander à changer le téléphone s'il est toujours sous garantie.

Si vos téléphones n'utilisent pas le protocole DHCP, reportez-vous à la section [Étape 3a : le téléphone envoie une requête TFTP pour un fichier de configuration](#) de ce document.

[Étape 2a : le téléphone envoie une requête DHCP](#)

Si vous avez correctement configuré le téléphone pour qu'il utilise le protocole DHCP, il envoie une requête DHCP. C'est ce qui correspond à la partie *Configuration IP* du processus d'enregistrement.

Si vous n'êtes pas certain d'avoir correctement configuré votre téléphone pour DHCP, suivez les instructions ci-dessous pour vérifier la configuration DHCP :

[Cisco 7910](#)

Procédez comme suit sur le téléphone Cisco 7910 :

1. Sélectionnez **Settings**.
2. Sélectionnez **6 (Network)**.
3. Faites défiler vers le bas jusqu'au paramètre **DHCP Enabled**. L'option sélectionnée doit être **Yes**.

[Cisco 7940 et 7960](#)

Procédez comme suit sur les téléphones Cisco 7940 et 7960 :

1. Sélectionnez **Settings**.
2. Sélectionnez **3 (Network)**.

3. Faites défiler vers le bas jusqu'au paramètre **DHCP Enabled**. L'option sélectionnée doit être Yes.

[Cisco 12 SP+ et VIP 30](#)

Procédez comme suit sur les téléphones Cisco 12 SP+ et VIP 30 :

1. Entrez **** #**.
2. Entrez **1**.
3. Définissez tous les paramètres sur zéro (**0**).

Remarque:

- Le téléphone Cisco 7910G prend uniquement en charge un débit de 10 MB, mais le 7910G+SW prend en charge le 10/100. Si vous avez un téléphone 7910G, assurez-vous de bien définir le port de commutateur connecté au téléphone sur 10 MB ou sur Auto.
- Tous les paramètres IP codés en dur sur ces téléphones remplacent les paramètres fournis par le serveur DHCP. En particulier, l'option Alternate TFTP Server remplace l'adresse IP du serveur TFTP fournie par le protocole DHCP. Pour savoir comment réinitialiser la configuration de votre téléphone sur les valeurs par défaut d'origine définies en usine, reportez-vous à l'un des documents suivants : [Réinitialisation des téléphones IP de la gamme 7900 sur les valeurs par défaut définies en usine](#)

Reportez-vous à [RFC 1541: Dynamic Host Configuration Protocol](#) pour mieux comprendre le protocole DHCP.

[Étape 2b : le serveur DHCP envoie une réponse DHCP](#)

La réponse DHCP contient l'adresse IP du téléphone et celle du serveur TFTP (qui est généralement un serveur Cisco CallManager). La réponse peut également contenir certaines ou l'intégralité des options courantes suivantes :

- Adresse IP du routeur par défaut (passerelle)
- Adresse IP du serveur DNS (Domain Name System)
- le nom de domaine

Pour vérifier que vous avez correctement défini votre serveur DHCP Windows 2000, reportez-vous à la section [Configuration du serveur DHCP Windows 2000 pour Cisco CallManager](#). Ce document traite des paramètres IP que chaque téléphone a besoin d'obtenir auprès du serveur DHCP. Ces paramètres incluent l'option 150 pour le serveur TFTP. Le document couvre également la configuration de la portée pour fournir l'adresse IP du serveur DNS (option 6), ainsi que le nom de domaine correct (option 15).

Pour plus de détails, reportez-vous à la section [Compréhension de la prise en charge de périphériques](#) (dans le Guide d'administration de Cisco CallManager 3.0) ou à la section [Redondance](#) du [Guide système Cisco CallManager, version 4.0\(1\)](#). Ces documents présentent les méthodes disponibles pour fournir l'adresse du serveur TFTP et expliquent comment les périphériques Cisco CallManager déterminent le serveur TFTP à utiliser.

[Étape 3a : le téléphone envoie une requête TFTP pour un fichier de configuration](#)

Le fichier de configuration contient plusieurs informations dont un téléphone a besoin pour

fonctionner. À ce stade du processus de démarrage et d'enregistrement, les éléments de configuration les plus importants sont la liste des serveurs Cisco CallManager auprès desquels le téléphone peut être enregistré et le groupe de périphériques auquel le téléphone appartient. De cette façon, un téléphone peut obtenir une configuration auprès d'un autre serveur Cisco CallManager (TFTP) que celui auprès duquel il s'enregistrera. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section [Compréhension de la redondance](#) (dans le Guide d'administration de Cisco CallManager 3.0) ou à la section [Redondance](#) du [Guide système Cisco CallManager, version 4.0\(1\)](#).

Le téléphone demande un fichier de configuration spécifique. Le nom de ce fichier est SEPMAC-Address.cnf. Par exemple, le nom du fichier pour un téléphone avec l'adresse MAC 0030.94C2.D5CA est SEP003094C2D5CA.cnf. Si le fichier existe sur le serveur Cisco CallManager, voyez le [Step4a : le serveur TFTP envoie le fichier de configuration spécifique au téléphone](#) de ce document.

Si le téléphone ne se trouve pas dans la base de données Cisco CallManager, la demande de fichier de configuration spécifique aboutit à une réponse TFTP File Not Found du serveur TFTP. Le téléphone demande ensuite le fichier qui porte le nom SEPDEFAULT.cnf. Si vous avez configuré le serveur Cisco CallManager pour l'enregistrement automatique, ce fichier existe et le serveur l'envoie au téléphone. Voyez le [Step3b : le serveur TFTP envoie le fichier de configuration par défaut](#) de ce document.

Sinon, le serveur TFTP du serveur Cisco CallManager envoie une autre réponse TFTP File Not Found. À ce stade, le téléphone relance le processus de configuration.

Cisco CallManager 3.3(x) offre une fonction supplémentaire de mise en antémémoire des fichiers TFTP. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section [TFTP Cisco](#).

[Étape 3b : le serveur TFTP envoie le fichier de configuration par défaut](#)

Remarque: cette étape n'a lieu que si vous avez activé l'enregistrement automatique et si le téléphone n'a pas encore été enregistré auprès du serveur Cisco CallManager.

Si vous avez configuré le serveur Cisco CallManager pour l'enregistrement automatique, il envoie le fichier SEPDEFAULT.cnf en réponse à la demande du téléphone. Après que la base de données de serveur Cisco CallManager ajoute un téléphone par l'enregistrement automatique, le téléphone a un *fichier de* SEPT MAC-Address.cnf. Elle ne fait plus référence au fichier SEPDEFAULT.cnf. Reportez-vous à la section [Étape 4b : fin de l'enregistrement du téléphone](#) de ce document.

[Étape 4a : le serveur TFTP envoie le fichier de configuration spécifique au téléphone](#)

Remarque: cette étape a lieu seulement si la création du téléphone a été réalisée sur le serveur Cisco CallManager.

Le fichier de configuration contient plusieurs paramètres pour le téléphone, notamment le groupe de périphériques, les serveurs Cisco CallManager à utiliser, les numérotations rapides configurées, ainsi que d'autres paramètres. Généralement, lorsque vous apportez une modification à Cisco CallManager qui nécessite une réinitialisation du téléphone (périphérique), c'est que vous avez modifié le fichier de configuration du téléphone.

Étape 4b : fin de l'enregistrement du téléphone

Le serveur Cisco CallManager envoie des éléments de configuration supplémentaires au téléphone lors des phases finales du processus d'enregistrement. Généralement, le processus d'enregistrement doit aboutir s'il va si loin. Pour savoir ce qui se passe à ce stade, vous devez configurer un analyseur de réseau pour capturer les paquets IP que le téléphone envoie au serveur et reçoit de sa part.

Le téléphone 7961G n'est pas enregistré tant qu'il n'est pas configuré comme téléphone 7961

Les téléphones IP CP-7961 et CP-7961G sont basés sur la même plate-forme. La lettre **G** fait allusion à l'utilisation globale, prenant en charge toutes les langues. Ainsi, lorsque vous ajoutez un téléphone 7961G, vous devez l'ajouter en tant que téléphone 7961 normal. CP-7961G-GE est un autre téléphone IP avec deux ports Gigabit Ethernet (10/100/1000). Si le téléphone IP 7961G est ajouté en tant que téléphone 7961G-GE, il n'est pas enregistré auprès de Cisco CallManager.

Désactivation de DHCP et de DNS pour tester un téléphone

Votre téléphone peut afficher l'un des messages suivants :

- DNS Error or Configuring IP
- Opening <IP address of Call Manager>
- Configuring CM List

Vous pouvez facilement déterminer si votre téléphone ou votre configuration sont défectueux. Réinitialisez le téléphone sur la configuration par défaut définie en usine, puis codez en dur tous les paramètres IP nécessaires dans le téléphone. Cette opération permet d'éviter tout problème au niveau DHCP ou DNS.

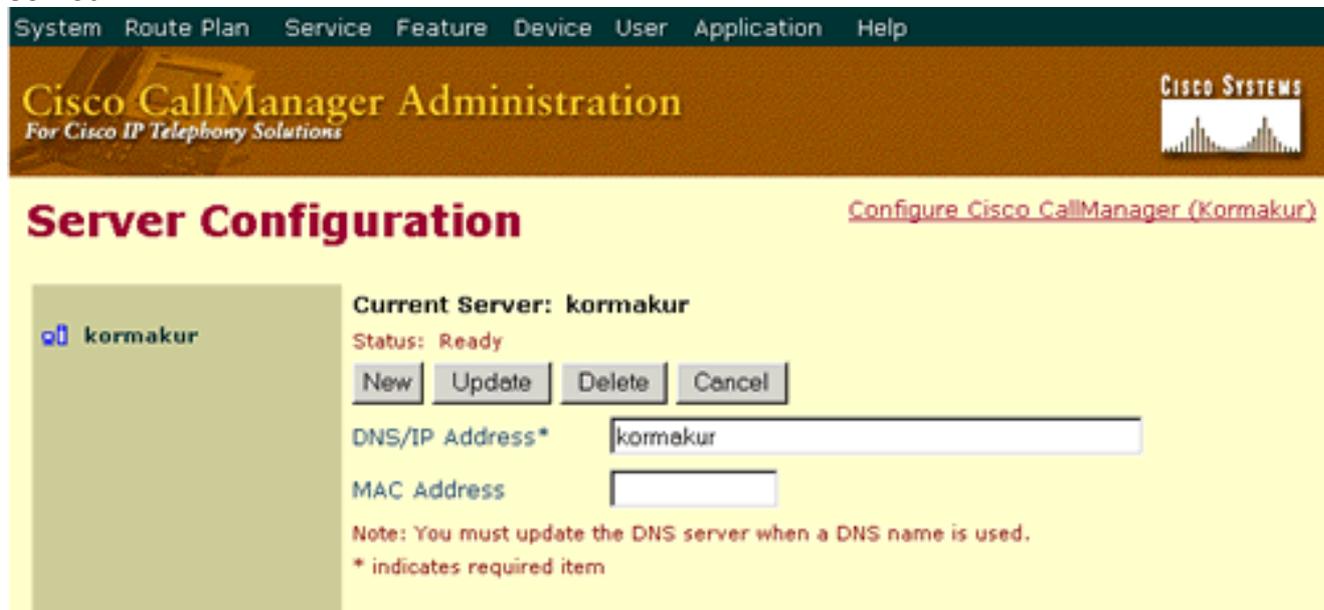
Remarque: si possible, connectez le téléphone à un sous-réseau IP sur lequel d'autres téléphones fonctionnent normalement. Utilisez les mêmes adresses IP pour le serveur TFTP et le routeur par défaut que les téléphones en fonction utilisent.

Référez-vous à [remettre à l'état initial des Téléphones IP de gamme 7900 à Factory Defaults](#) pour les informations sur la façon dont remettre à l'état initial votre configuration de téléphone aux paramètres par défaut d'origine d'usine.

1. Configurez manuellement les paramètres IP sur un téléphone. Pour le Cisco 79xx : Pour déverrouiller le téléphone, tapez dans l'ordre sur les touches ****#**. **Remarque:** vous devez redémarrer le 7910 pour achever le déverrouillage des paramètres du réseau. Sélectionnez **Settings**, puis **6** (Network). Faites défiler vers le bas jusqu'à **DHCP Enabled** et sélectionnez **No**. Faites défiler vers le haut et entrez une adresse IP statique dans le champ TFTP server. **Remarque:** utilisez les chiffres du pavé numérique pour entrer les adresses IP. Utilisez la touche « * » pour le « . » entre les différentes sections des adresses IP. Configurez les paramètres IP address/mask, Default Router 1 et tout autre paramètre IP nécessaire. Sélectionnez **Save** lorsque vous avez terminé. Pour les informations sur la façon dont configurer les paramètres réseau sur des Téléphones IP de Cisco 79xx, référez-vous au [model de téléphone IP de Cisco 7960, 7940, et 7910 le guide d'administration pour la version 3.0 de Cisco CallManager et 3.1](#). Vous pouvez également vous reporter au [Guide](#)

[d'administration du téléphone IP Cisco pour les modèles Cisco CallManager 7960, 7940 et 7910](#) approprié. Pour les modèles Cisco 12 SP+ et VIP 30 : Appuyez sur * * pour afficher l'état. Une fois l'état affiché, appuyez sur #. La configuration du pavé numérique apparaît. Le message Press 1 to disable DHCP or # to skip apparaît. Appuyez sur 1. Entrez l'adresse IP du téléphone, avec des astérisques à la place des points. Par exemple, entrez 10*0*10*100?. Entrez le masque de sous-réseau, avec des astérisques à la place des points. Par exemple, entrez 255*255*255*0?. Entrez l'adresse IP du routeur/de la passerelle par défaut, avec des astérisques à la place des points. Par exemple, entrez 10*0*10*0?. Entrez l'adresse IP du serveur DNS, avec des astérisques à la place des points. Par exemple, entrez 10*0*10*0?. Indiquez l'adresse IP du serveur TFTP, avec des astérisques à la place des points. Par exemple, entrez 10*0*0*100?. Le message Press * to exit, or 1 to disable DHCP apparaît. Appuyez sur 1. Le téléphone programme les nouvelles informations dans la mémoire flash et se réinitialise. Cette opération désactive le protocole DHCP. Reportez-vous à la section [Configuration manuelle des paramètres IP sur un téléphone 12 SP+ ou VIP 30](#) de ce document pour savoir comment définir les paramètres IP sur un téléphone Cisco 12 SP+ ou 30 VIP.

2. Vérifiez sur le serveur Cisco CallManager que les fichiers de l'hôte local mettent bien en correspondance le nom de serveur Cisco CallManager correct avec l'adresse IP. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section [Configuration du fichier d'hôtes IP sur un serveur CallManager Windows 2000](#).
3. Dans Cisco CallManager Administration, sélectionnez **System > Server** pour vérifier que l'adresse IP du serveur apparaît (et non le nom DNS du serveur). Dans cette fenêtre, vous devez modifier le nom DNS *kormakur* et lui attribuer la valeur de l'adresse IP du serveur.



The screenshot shows the Cisco CallManager Administration web interface. The top navigation bar includes 'System', 'Route Plan', 'Service', 'Feature', 'Device', 'User', 'Application', and 'Help'. The main header displays 'Cisco CallManager Administration For Cisco IP Telephony Solutions' and the Cisco Systems logo. The page title is 'Server Configuration' with a link to 'Configure Cisco CallManager (Kormakur)'. The current server is 'kormakur' with a status of 'Ready'. There are buttons for 'New', 'Update', 'Delete', and 'Cancel'. The 'DNS/IP Address*' field contains 'kormakur' and the 'MAC Address' field is empty. A note states: 'Note: You must update the DNS server when a DNS name is used. * indicates required item'.

4. Dans Cisco CallManager, sélectionnez **Device > Phone** pour vérifier que vous avez bien entré l'adresse MAC correspondant au téléphone qui ne fonctionne pas correctement.

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. Éteignez et rallumez le téléphone.

Vérification de l'adresse MAC incorrecte sur l'étiquette du téléphone

L'autocollant sur lequel figure l'adresse MAC au dos de votre téléphone n'indique pas nécessairement l'adresse MAC correcte. Pour vérifier, procédez comme suit :

Cisco 7960, 7940 et 7910

1. Sélectionnez **Settings > Network Configuration**.
2. Faites défiler vers le bas jusqu'à l'entrée correspondant à l'adresse MAC.

Cisco 12 SP+ et VIP 30

1. Presse **** #**.
2. Appuyez sur 1 jusqu'à ce que le champ de l'adresse MAC apparaisse. Vous ne pouvez pas modifier cette entrée. Par conséquent, c'est cette entrée que vous devez utiliser comme adresse MAC lorsque vous ajoutez le téléphone dans Cisco CallManager.

Vérifiez que vous avez entré l'adresse MAC correcte dans la fenêtre Cisco CallManager Phone Configuration du téléphone IP qui ne fonctionne pas correctement.

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.)

Une fois cette procédure effectuée, éteignez et rallumez le téléphone.

[Absence d'exécution des services Cisco CallManager et TFTP](#)

Un autre problème peut provenir du fait que le service Cisco CallManager, les services TFTP Cisco, ou les deux, ne fonctionnent pas correctement. Un téléphone ne peut réaliser le processus d'enregistrement que si ces deux services fonctionnent.

Remarque: une défaillance du fonctionnement du service Cisco CallManager affecte tous les périphériques du réseau qui dépendent de ce service pour passer des appels. Si le service TFTP ne fonctionne pas, la plupart des périphériques ne peuvent pas démarrer. Certains périphériques, tels que les passerelles H.323, peuvent démarrer car ils n'ont pas besoin du serveur TFTP pour ce processus. Si l'un de vos téléphones parvient à démarrer à partir de ce serveur et à passer des appels, ce n'est sans doute pas dans cette section que vous trouverez les informations nécessaires pour résoudre le problème que vous rencontrez avec votre téléphone.

1. Dans Cisco CallManager, sélectionnez **Service > Control Center** pour vérifier que les services Cisco CallManager et TFTP fonctionnent. Dans cette fenêtre, les services Cisco CallManager et TFTP fonctionnent. Le triangle rouge qui apparaît à côté du nom du service indique que le service est en cours d'exécution. Un carré rouge par contre indique qu'un service ne fonctionne pas. Si l'un des services, Cisco CallManager ou TFTP, ne fonctionne pas, cliquez sur l'option **Start** en regard du nom du service.

Control Center

All Servers

172.16.1.250

Server: 172.16.1.250

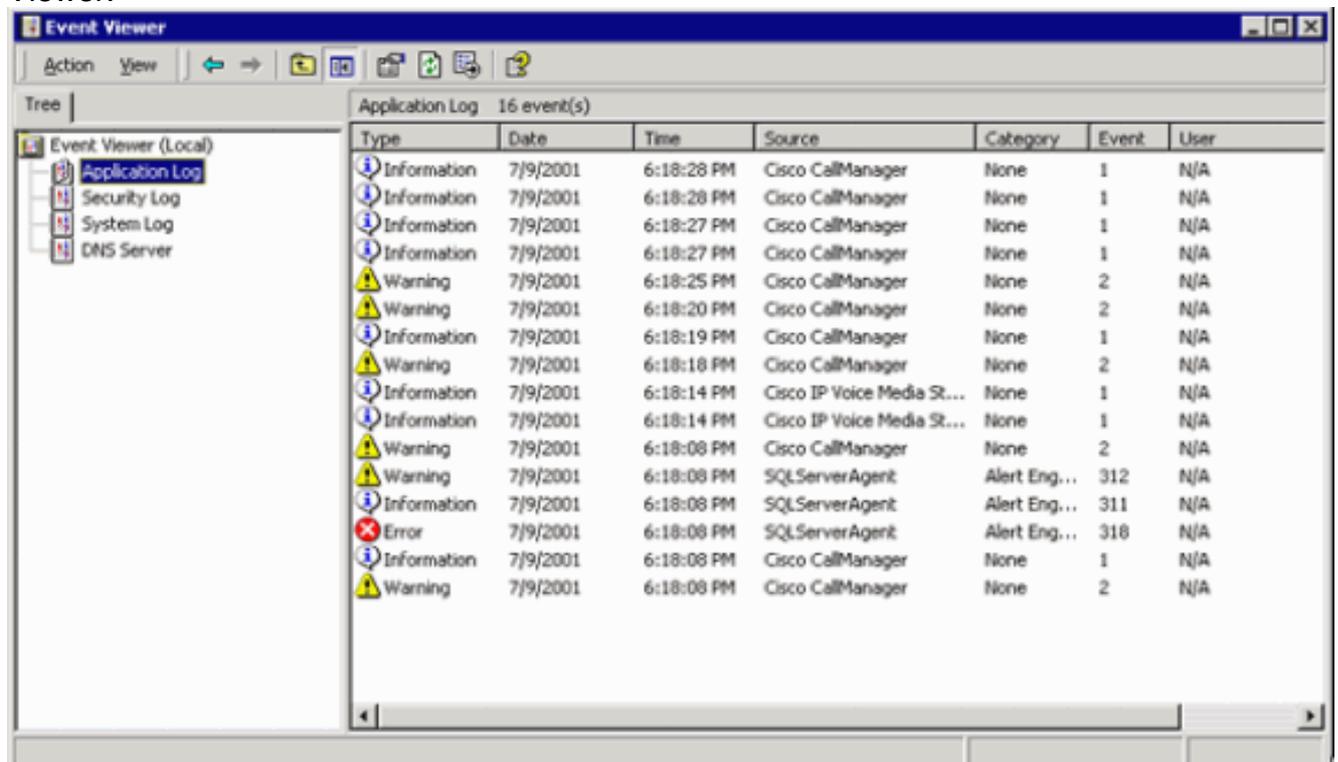
Status: Ready

172.16.1.250

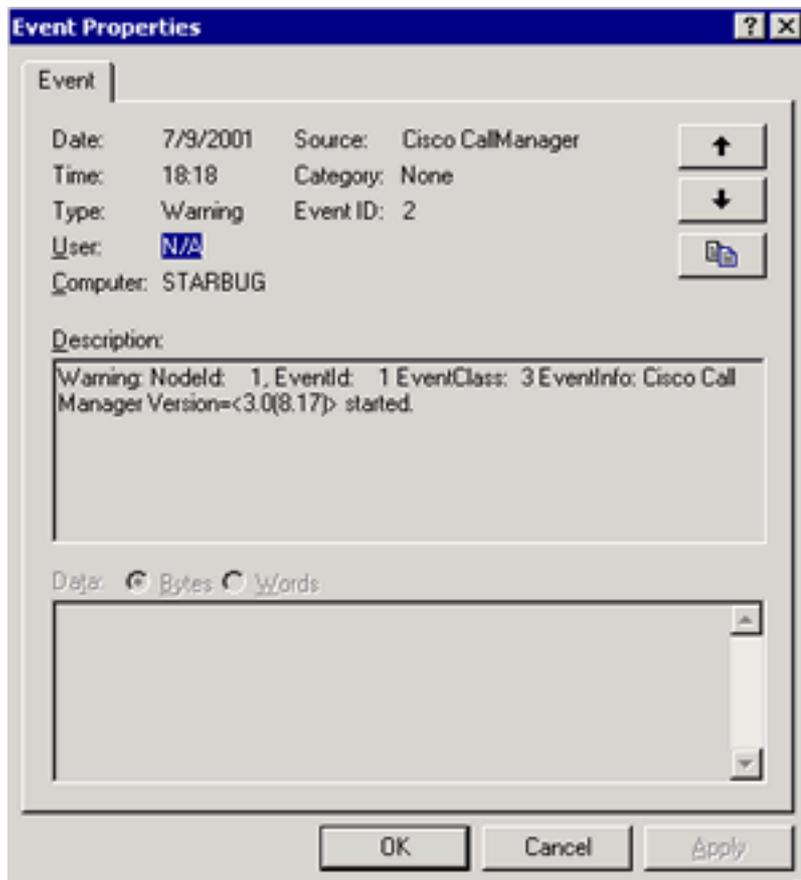
Service Name	Service Status	Service Control
Cisco CallManager	▶	Start Stop
Cisco TFTP	▶	Start Stop
Cisco Messaging Interface	■	Start Stop
Cisco IP Voice Media Streaming App	▶	Start Stop
Cisco Telephony Call Dispatcher	▶	Start Stop
Cisco Database Layer Monitor	▶	Start Stop

Une fois que vous avez cliqué sur Start, il se peut que le service apparaisse (le triangle d'état du service apparaît) mais qu'il s'arrête à nouveau. Le service peut également ne pas démarrer du tout. Dans l'un ou l'autre cas, passez à l'étape 2.

2. Sur le serveur Cisco CallManager, sélectionnez **Administrative Tools > Event Viewer** et examinez les entrées du journal d'application. À chaque fois qu'un service démarre, s'arrête ou rencontre une erreur, le système signale l'événement dans la fenêtre Event Viewer.



3. Cliquez deux fois sur un événement pour afficher ses propriétés. La fenêtre Event Properties



fournit des détails.

4. Si l'un des services, Cisco CallManager ou TFTP, ne parvient toujours pas à démarrer, redémarrez le serveur Cisco CallManager.

Suppression et nouvelle création d'un téléphone

Si vous avez suivi toutes ces procédures et que vous avez toujours des problèmes avec un téléphone, il se peut qu'un fichier de configuration soit corrompu. Pour créer manuellement un nouveau fichier de configuration, procédez comme suit :

1. Dans Cisco CallManager, sélectionnez **Device > Phone > Find** pour localiser le téléphone qui pose problème.
2. Sélectionnez **Delete**. Le téléphone est supprimé de la base de données Cisco CallManager.

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

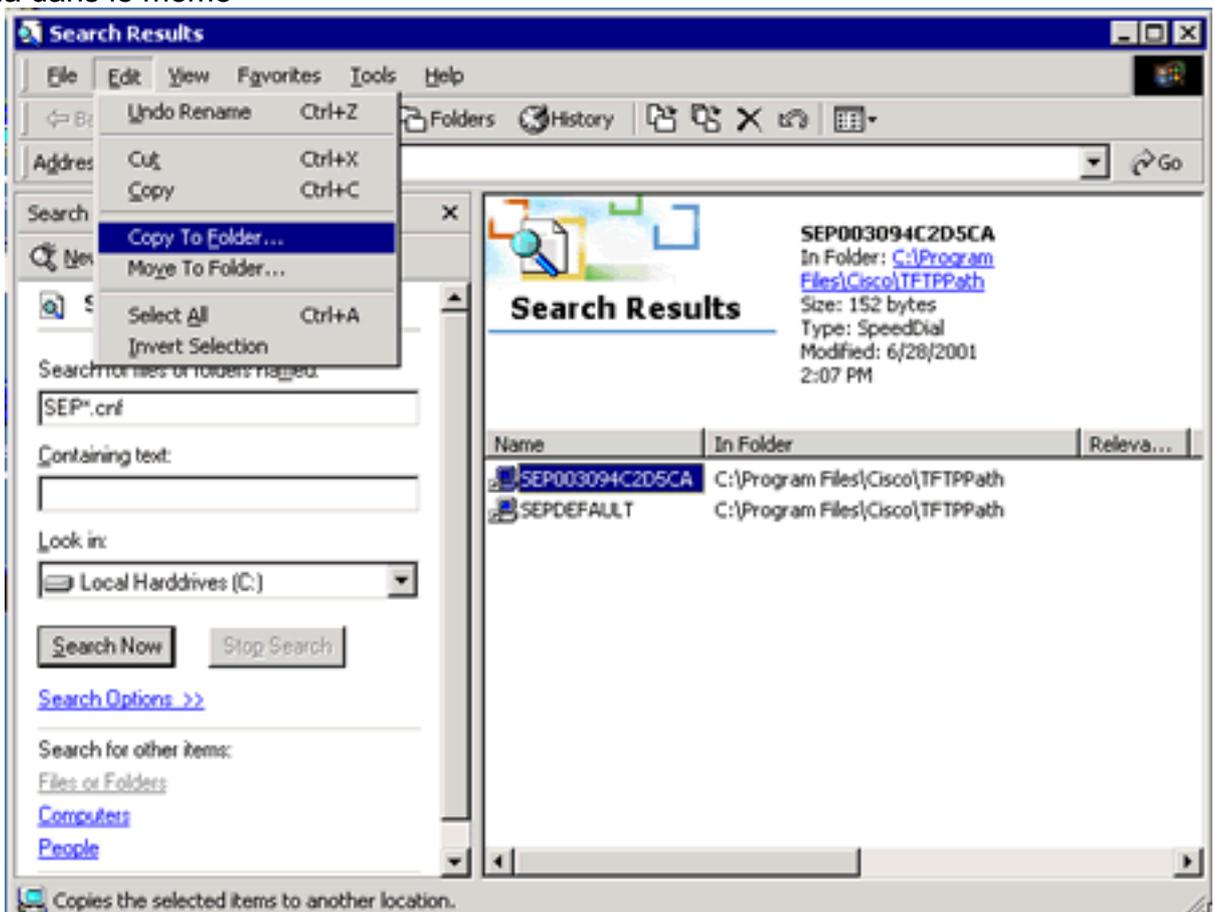
Device Name	Description	Device Pool	Copy	Delete	Reset
 SEP003094C25D4E	SEP003094C25D4E	Default			
 SEP003094C2D5CA	Robert's Desk Phone	Default			

First Previous Next Last

Page 1 of 1

[Add a New Phone](#)

3. Dans le disque dur du serveur Cisco MCS (Media Convergence Server) 78xx, recherchez les fichiers nommés SEP*.cnf et SEP*.cnf.xml.
4. Faites une copie d'un fichier de configuration d'un téléphone du même type qui fonctionne et placez-la dans le même



dossier. Copies the selected items to another location.

5. Accédez au dossier correspondant (C:\Program

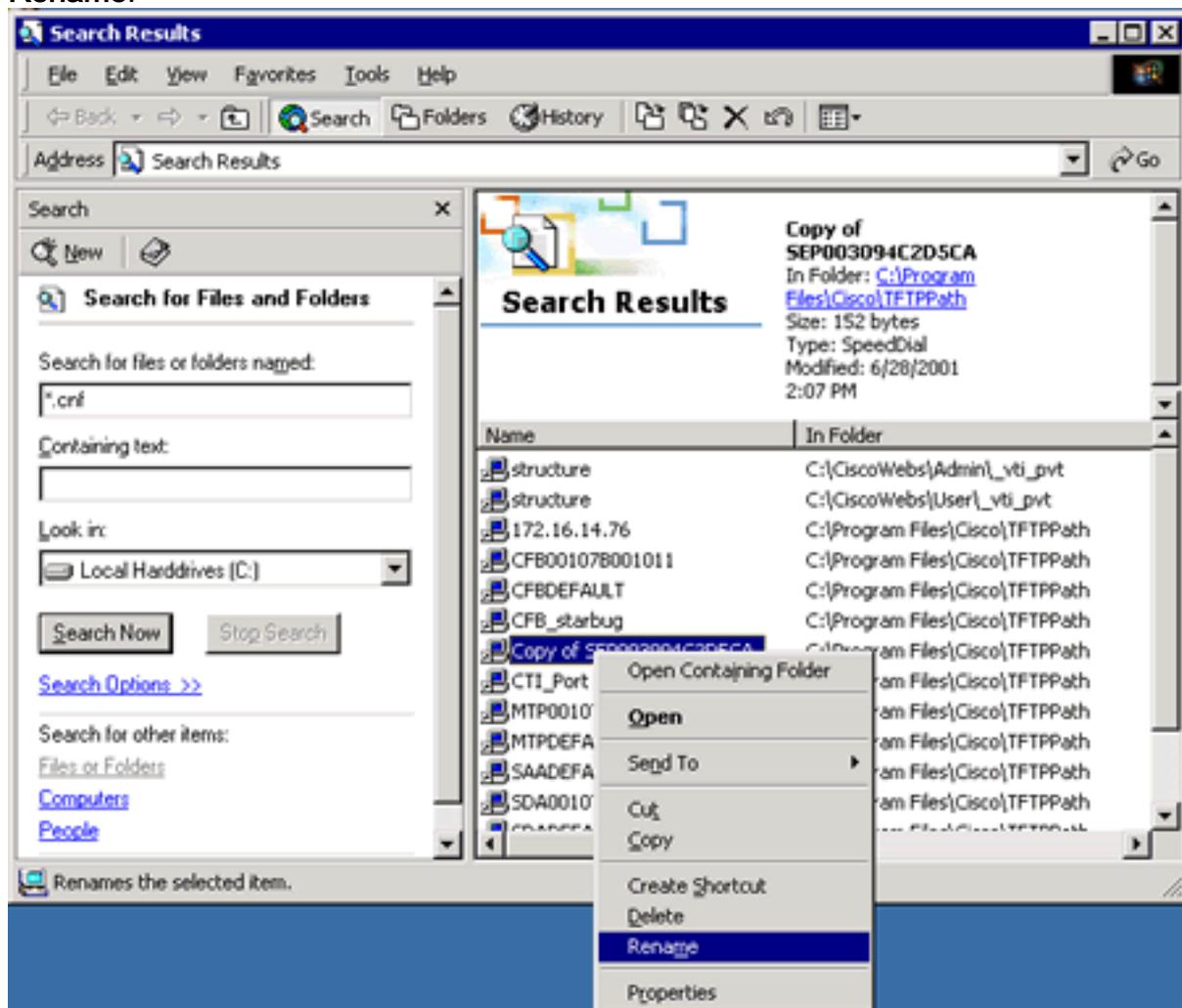


Files\Cisco\TFTPPath).

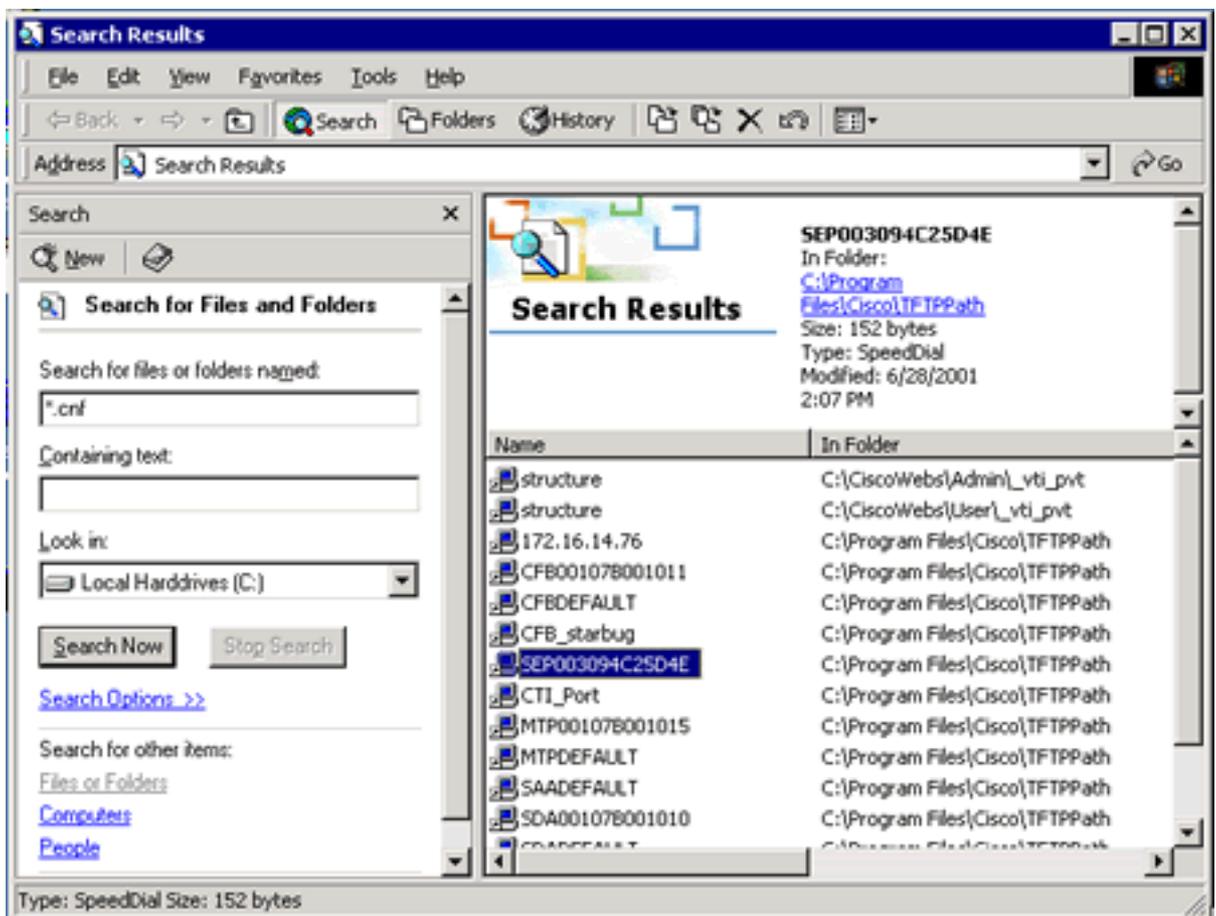
Dans cet exemple, un nouveau fichier SEP003094C2D5CA apparaît.

Dans cet exemple, un nouveau

6. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le nom du nouveau fichier et sélectionnez **Rename**.



7. Modifiez le nom du fichier de sorte qu'il corresponde à celui du téléphone supprimé précédemment. Dans cette fenêtre, le nom du fichier est à présent SEP003094C25D4E. L'extension « .bin » est masquée car le type de fichier est connu et l'option « Masquer les extensions des fichiers dont le type est connu » est



activée.

8. Recréez le téléphone dans la base de données Cisco CallManager. Le serveur Cisco CallManager modifie alors le fichier de configuration que vous avez copié avec les informations indiquées lors de la création du téléphone. Reportez-vous à la section [Ajout de téléphones à Cisco CallManager](#) de ce document si vous avez besoin d'aide pour cette étape.
9. Éteignez et rallumez le téléphone.

Compréhension d'un fichier de suivi réseau

Il peut s'avérer utile de se renseigner sur le processus suivi par le téléphone lors du démarrage et de la configuration. Utilisez des analyseurs de réseau pour créer un filtre sur l'adresse MAC du téléphone en question. Capturez les paquets que le téléphone envoie et reçoit pendant le processus de démarrage. Il doit y avoir des paquets correspondant à chaque étape de la section [Processus d'enregistrement d'un téléphone](#) de ce document.

Déterminez si vous pouvez envoyer un ping au serveur Cisco CallManager à partir d'un périphérique qui se trouve sur le même sous-réseau que le téléphone qui ne fonctionne pas. Si vous pouvez envoyer un ping au serveur, vous disposez d'un niveau de connectivité IP minimum entre les deux périphériques. Ceci vous permet de voir tous les paquets que le téléphone envoie et reçoit pendant le processus de démarrage et d'enregistrement.

Remarque: un grand nombre d'administrateurs réseau filtrent les paquets **ping and traceroute** pour éviter de passer à côté d'attaques de service (DOS). Si vous ne parvenez pas à envoyer de ping à un périphérique, n'en concluez pas que le périphérique ne fonctionne pas correctement ou que le réseau est défaillant. Un **ping or traceroute** qui aboutit indique que le réseau fonctionne un minimum. Par contre, un **ping** qui échoue ne signifie pas nécessairement quelque chose.

Si aucun exemple de paquets n'apparaît dans le suivi, recherchez les éléments suivants :

- Problèmes d'encombrement du réseau
- Ports avec erreurs CRC (Cyclic Redundancy Check)
- Listes d'accès susceptibles de bloquer le protocole TFTP
- Problèmes de passerelle IP ou de configuration VLAN (si le téléphone et le serveur Cisco CallManager se trouvent sur des sous-réseaux/VLAN différents)

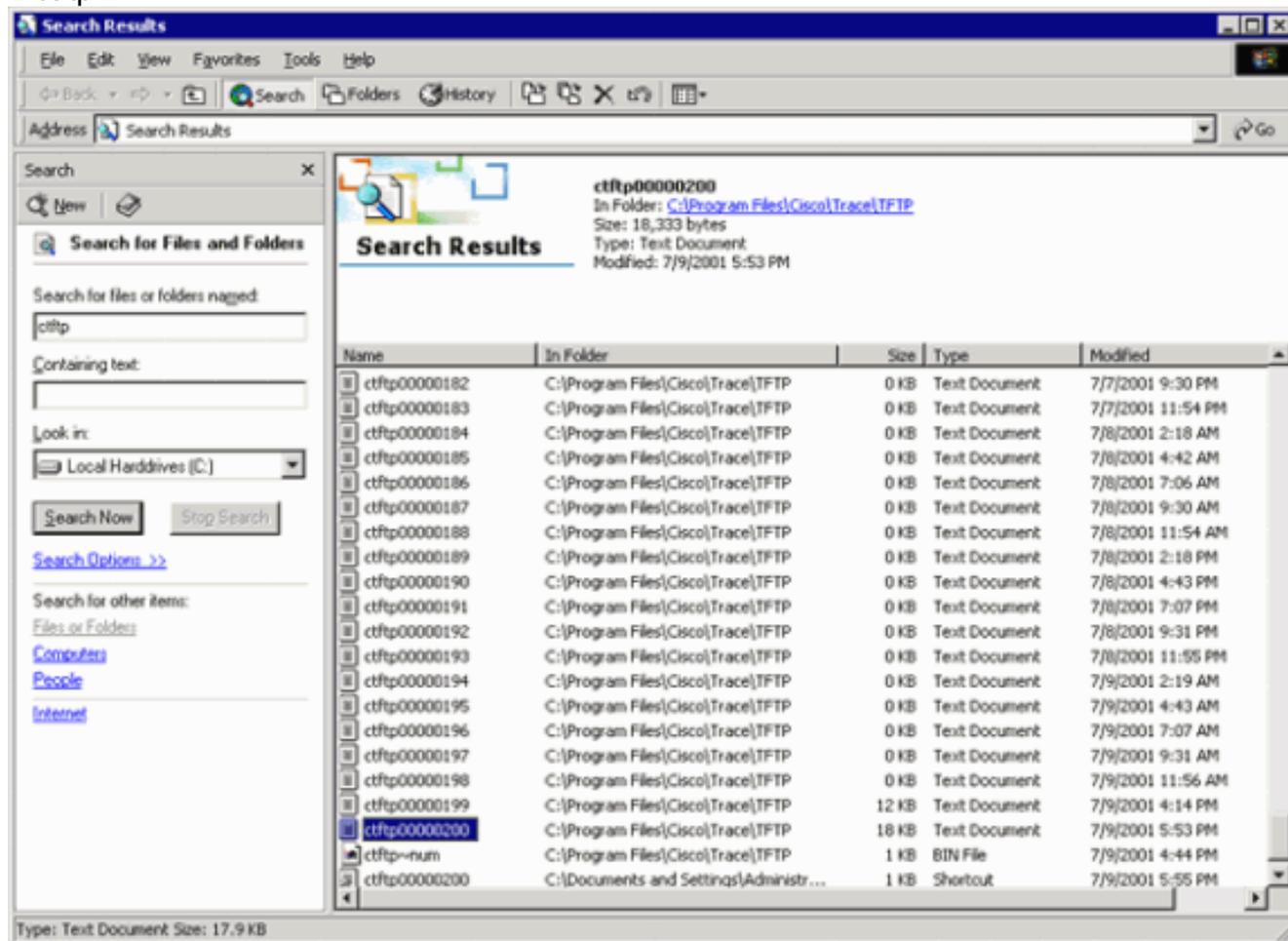
Remarque: le fait que le serveur Cisco CallManager envoie des réponses TFTP au téléphone n'implique pas que ces réponses soient reçues par le téléphone. Les listes d'accès diffèrent souvent dans chaque direction. En outre, le serveur Cisco CallManager peut renvoyer les réponses au téléphone via un autre chemin encombré, à coût égal. Il n'existe qu'un seul vrai test de la connectivité du niveau du paquet pour les périphériques des différents sous-réseaux/VLAN ; vous devez récupérer le suivi du réseau de chaque sous-réseau/VLAN pour chaque périphérique.

Source	Dest	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 HsgL	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 vous n'avez pas d'analyseur de réseau, vous pouvez afficher certains de ces paquets dans les fichiers de suivi créés et stockés par le serveur Cisco CallManager.

1. Dans le système de fichiers Cisco CallManager, recherchez les fichiers dont le nom

commence par
« cftfp ».

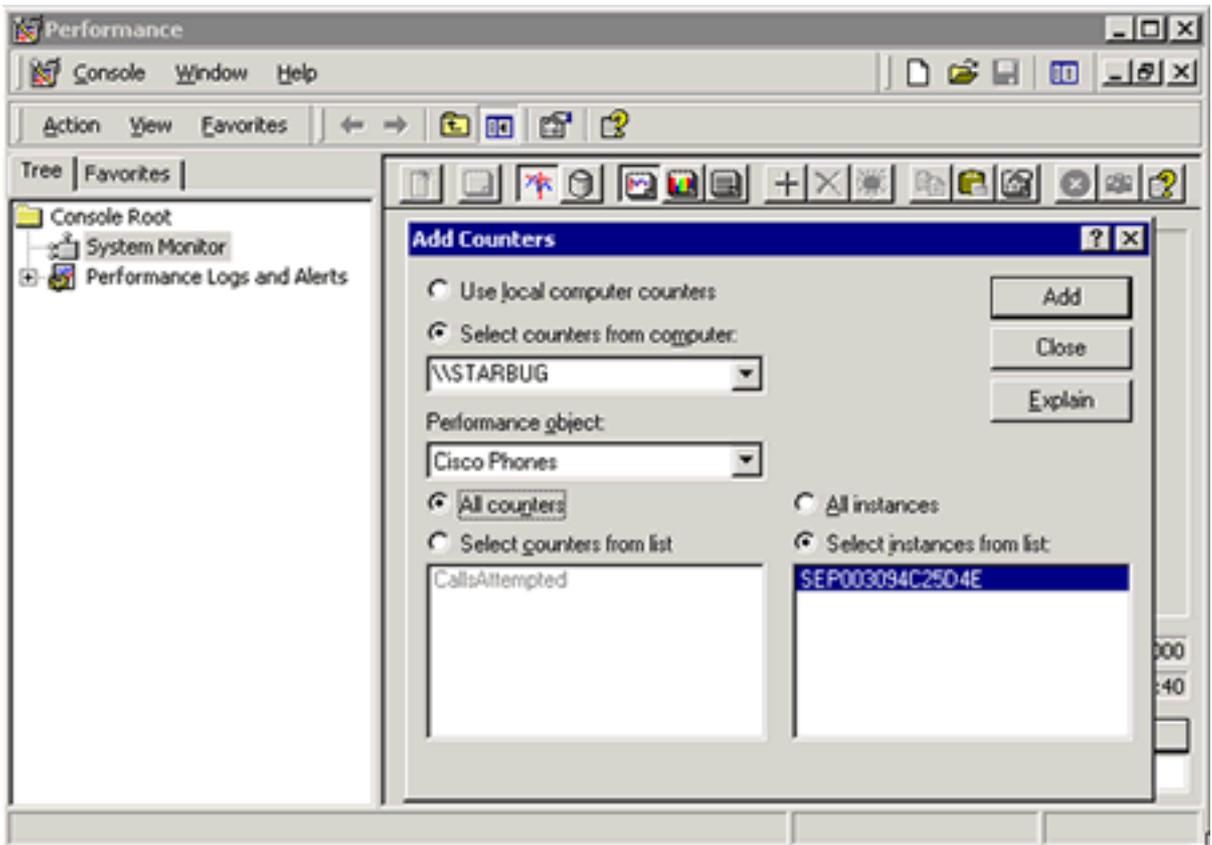


2. Recherchez le fichier le plus récent et cliquez deux fois sur son nom pour l'ouvrir.
3. Recherchez l'adresse IP du téléphone qui pose problème. Recherchez les paquets TFTP qui arrivent au téléphone et qui en partent. Si cette activité est visible, c'est que votre connectivité réseau autorise au moins les paquets TFTP du téléphone vers le serveur Cisco CallManager. Pour obtenir des suivis plus détaillés, définissez les suivis TFTP sur le serveur TFTP à détailler. Reportez-vous à la section [Configuration de suivis Cisco CallManager pour l'assistance technique Cisco](#) pour obtenir plus d'informations sur les fonctionnalités de suivi de Cisco CallManager.

Utilisation d'un moniteur de performances pour analyser l'activité du téléphone

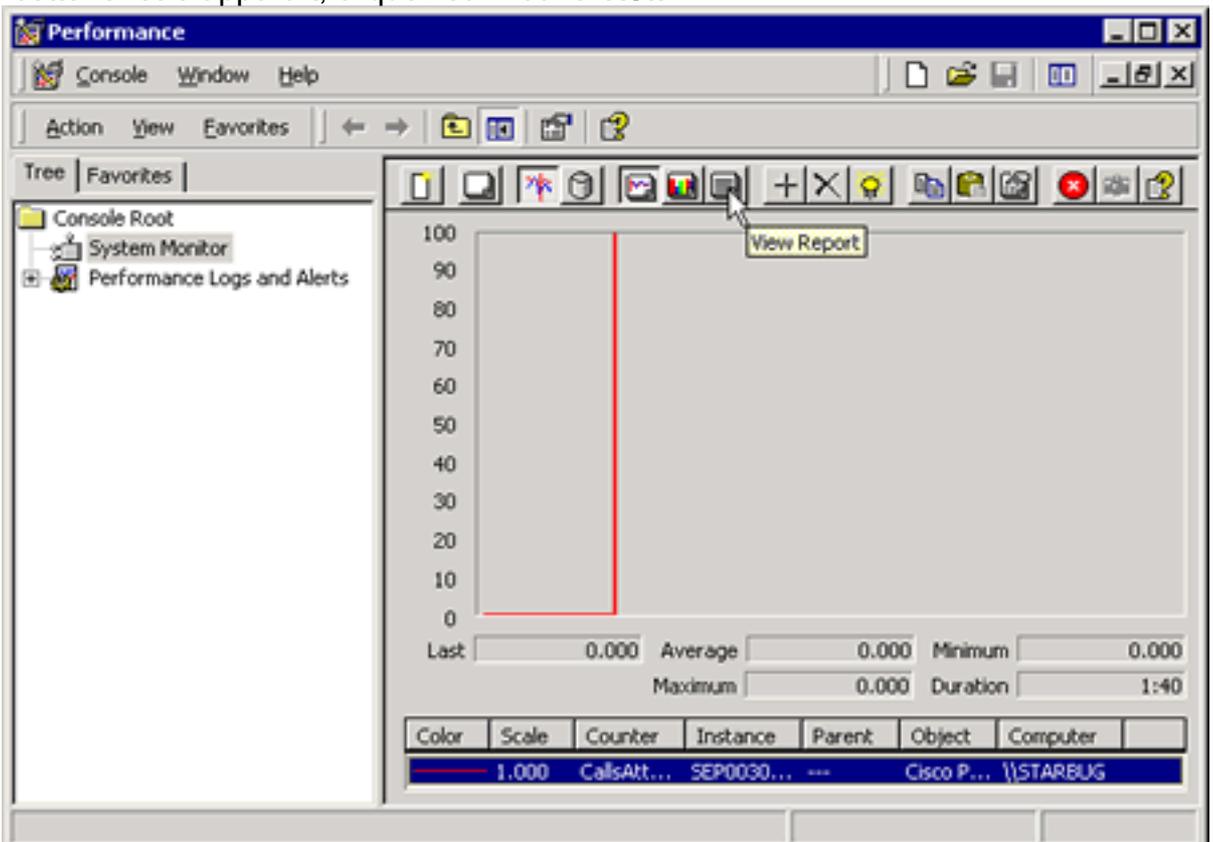
Vous pouvez utiliser un moniteur de performances pour déterminer si Cisco CallManager détecte votre téléphone. Un moniteur de performances permet également d'observer ce qui se passe lorsque les téléphones passent ou reçoivent des appels.

1. Cliquez sur l'option +.
2. Sélectionnez **Cisco Phones** comme Performance Object.
3. Sélectionnez le téléphone avec lequel vous avez des problèmes et cliquez sur **Add** et sur



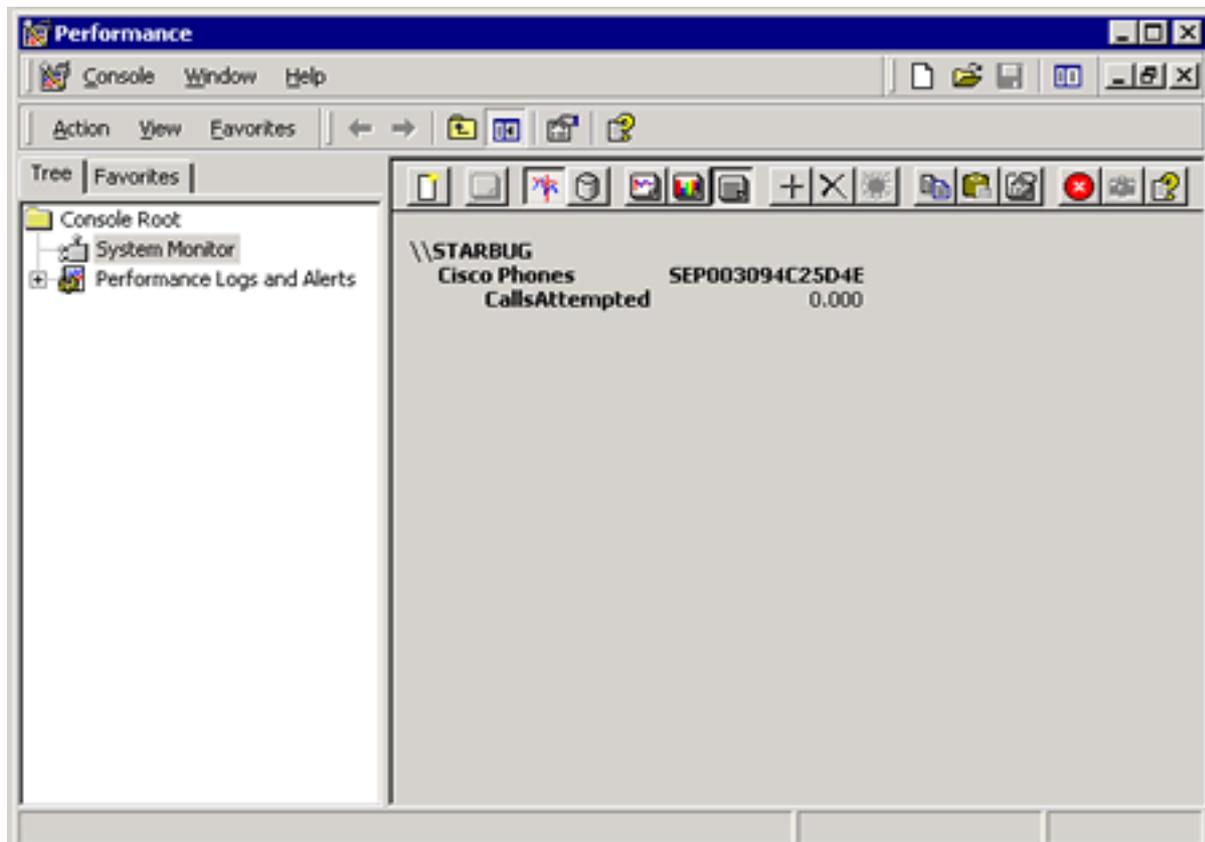
Close.

4. Lorsque cette fenêtre apparaît, cliquez sur l'icône **View**



Report :

5. Lorsque cette fenêtre apparaît, passez quelques appels et étudiez l'évolution des statistiques :



De cette

façon, vous pouvez déterminer si les téléphones dont la création a abouti ont bien été enregistrés auprès du serveur Cisco CallManager.

[Configuration manuelle des paramètres IP sur un téléphone 12 SP+ ou VIP 30](#)

Le protocole DHCP est activé par défaut sur les téléphones Cisco. Si vous n'utilisez pas le protocole DHCP, vous devez le désactiver sur le téléphone et assigner manuellement une adresse IP au téléphone. Pour désactiver le protocole DHCP sur un téléphone, programmez l'adresse IP et les autres adresses de réseau à l'aide du pavé numérique.

Remarque: utilisez toujours le protocole DHCP sur les téléphone Cisco 12 S et 12 P. Il est possible de désactiver DHCP et d'assigner des adresses IP manuellement sur un téléphone 12 S ou 12 P, mais le processus est très fastidieux sans affichage.

Respectez les règles suivantes lorsque vous configurez manuellement un téléphone Cisco 12 SP+ ou 30 VIP avec une adresse IP :

- Utilisez 0.0.0.0 pour les adresses IP que vous n'utilisez pas. Les valeurs qui apparaissent dans les exemples ne sont pas valides.
- Vous pouvez utiliser 0.0.0.0 pour le masque de sous-réseau uniquement si la passerelle par défaut est également définie sur 0.0.0.0.
- Le serveur TFTP doit avoir une adresse IP différente de zéro.
- L'adresse IP de la passerelle par défaut doit se trouver sur le même sous-réseau que l'adresse IP hôte.
- La passerelle par défaut peut être égale à 0.0.0.0 uniquement si les adresses IP du serveur TFTP ou DNS se trouvent sur le même sous-réseau que l'adresse IP de l'hôte.

Pour désactiver DHCP et assigner manuellement des adresses IP sur un téléphone Selsius,

procédez comme suit :

Remarque: lors de la configuration, utilisez « * » à la place de « . ». Utilisez le symbole « # » pour conserver l'adresse IP qui apparaît et passer à la suivante. Appuyez sur * * lors de la configuration pour abandonner toutes les modifications et réinitialiser le téléphone. Si vous vous trompez dans l'une des étapes, appuyez sur * * pour recommencer. (Toutes vos modifications sont alors perdues.)

1. Rassemblez les informations suivantes : Adresse IP du téléphone
Masque de sous-réseau
Passerelle par défaut pour le sous-réseau (utilisez 0.0.0.0 si elle n'est pas nécessaire.)
Adresse IP du serveur DNS (utilisez 0.0.0.0 si elle n'est pas nécessaire).
Adresse IP du serveur TFTP
2. Appuyez sur * * pour afficher l'état.
3. Une fois l'état affiché, appuyez sur #. La configuration du pavé numérique apparaît. Le message Press 1 to disable DHCP or # to skip apparaît.
4. Appuyez sur 1.
5. Entrez l'adresse IP du téléphone, avec des astérisques à la place des points. Par exemple, entrez 10*0*10*100?.
6. Entrez le masque de sous-réseau, avec des astérisques à la place des points. Par exemple, entrez 255*255*255*0?.
7. Entrez l'adresse IP du routeur/de la passerelle par défaut, avec des astérisques à la place des points. Par exemple, entrez 10*0*10*0?.
8. Entrez l'adresse IP du serveur DNS, avec des astérisques à la place des points. Par exemple, entrez 10*0*10*0?.
9. Entrez l'adresse IP du serveur TFTP, avec des astérisques à la place des points. Par exemple, entrez 10*0*0*100?. Le message Press * to exit, or 1 to disable DHCP apparaît.
10. Appuyez sur 1. Le téléphone programme les nouvelles informations dans la mémoire flash et se réinitialise. Cette opération désactive le protocole DHCP.

[Ajout de téléphones à Cisco CallManager](#)

Pour la version 2.4 de Cisco CallManager, reportez-vous à la section [Ajout d'un téléphone IP Cisco](#). Ce document traite à la fois de l'enregistrement automatique et de l'enregistrement manuel des différents téléphones.

[Activation, configuration et désactivation de l'enregistrement automatique](#)

Dans Cisco CallManager 3.0x, vous devez configurer l'enregistrement automatique comme indiqué à la section [Compréhension de l'enregistrement automatique](#) du [Guide d'administration Cisco CallManager, version 3.0\(9\)](#) et à la section [Enregistrement automatique](#) du [Guide système Cisco CallManager, version 4.0\(1\)](#).

Suivez les procédures et les explications indiquées dans ces documents.

[Enregistrement manuel \(ajout manuel d'un téléphone IP\)](#)

Pour savoir comment ajouter manuellement un téléphone IP à Cisco CallManager 3.x et 4,0, reportez-vous à la section [Création d'utilisateurs, de téléphones et d'associations dans Cisco CallManager](#). Suivez les instructions fournies dans le document.

Remarque: si les téléphones IP ne sont pas ajoutés correctement à Cisco CallManager, CallManager risque de passer fréquemment de l'état enregistré à l'état non enregistré et inversement.

Passage de l'enregistrement d'un téléphone IP entre CallManagers primaire et secondaire

Les périphériques et les téléphones IP connectés et enregistrés auprès du serveur Cisco CallManager primaire procèdent à la réinitialisation et à l'enregistrement auprès du serveur secondaire. Au bout d'un moment, les téléphones IP repassent sur le serveur Cisco CallManager primaire.

Ce cas peut se produire si les paramètres QoS ne sont pas corrects, ce qui peut entraîner une utilisation incorrecte du réseau et diminue ou retarde le trafic au niveau du port de connexion des serveurs CallManager. Dans un commutateur Cisco Catalyst, la commande **mls qos** activée en mode configuration globale laisse tous les ports à l'état non sécurisé. Les ports qui doivent être de confiance doivent donc être activés à l'aide de la commande **mls qos trust** en mode configuration de l'interface de chaque port.

Dans ce cas, le port de commutateur qui permet de connecter le serveur Cisco CallManager doit être configuré à l'aide de la commande **mls qos trust**, car il permet de résoudre le problème décrit.

Ceci peut également se produire lorsque les téléphones IP manquent des keepalives du Cisco CallManager primaire. Dans le cas de téléphones IP hors-site, le problème peut être résolu en augmentant l'intervalle de keepalives. Pour augmenter l'intervalle de keepalives Cisco CallManager et les téléphones IP, procédez comme suit :

1. Accédez à la page Cisco CallManager Administration et sélectionnez **Service > Service Parameters**.
2. Sélectionnez le serveur et le service en tant que **Cisco CallManager**.
3. Localisez le paramètre de service **StationKeepaliveInterval** et modifiez la valeur sur **90 secondes** (ou une autre valeur appropriée à votre réseau). La valeur par défaut est 30 et le maximum est 1000.

Rejet d'enregistrement

Avec Cisco CallManager 4.1(3) SR1, les téléphones IP Cisco peuvent voir rejeté leur enregistrement et ne jamais apparaître. Lors de l'installation de Cisco CallManager 4.1(3) SR1, il se peut que le programme d'installation ne parvienne pas à mettre à jour une procédure stockée alors que SQL l'a brièvement verrouillée. Ce problème est suivi par l'ID de bogue Cisco [CSCsb76677](#) ([clients enregistrés](#) uniquement). Le fait de réinstaller le service Cisco CallManager 4.1(3) SR1 ou version ultérieure permet aux téléphones IP Cisco de s'enregistrer auprès de Cisco CallManager. Les versions du service Cisco CallManager version 4.1 peuvent être téléchargées sur la page [Téléchargement de logiciels - Cisco CallManager version 4.1](#) ([clients enregistrés](#) uniquement).

Si les téléphones IP Cisco ne sont pas en mesure de s'enregistrer auprès de Cisco CallManager avec l'erreur Registration Rejected Database Config et si le DBLHelper n'indique aucun problème au niveau de la réplication, c'est peut-être qu'il n'y a aucun fichier d'hôtes vierge et fichier lmhosts. Assurez-vous de bien entrer les informations requises dans ces fichiers et de bien procéder

ensuite à une réinitialisation des valeurs d'usine sur le téléphone IP afin de résoudre le problème.

Assurez-vous également que l'éditeur et l'abonné Cisco CallManager exécutent la même version de CallManager. S'ils sont sur des versions différentes, l'enregistrement du téléphone IP échoue et l'erreur *Registration Rejected* se produit.

Si les téléphones IP Cisco ne parviennent pas à s'enregistrer auprès de Cisco CallManager et qu'ils indiquent l'erreur *file not found registration rejected* même lorsque l'enregistrement automatique est activé sur le serveur Cisco CallManager, vous pouvez supprimer tous les DN non assignés et redémarrer le service TFTP sur le serveur CallManager pour résoudre le problème.

Si vous recevez le message d'erreur *Registration Rejected* sur le téléphone IP Cisco, il peut s'agir d'un fichier de configuration .XML corrompu. Régénérez un nouveau fichier de configuration pour résoudre le problème en suivant la procédure suivante :

1. Sur la page CallManager Administration, sélectionnez **Service > Service Parameters**.
2. Choisissez votre serveur TFTP dans la liste déroulante ; sélectionnez **Cisco TFTP service**, cliquez sur l'onglet **Advanced** et définissez les paramètres suivants :Définissez Build CNF Files sur **Build All**.**Remarque:** cette opération recrée les fichiers de configuration et peut prendre beaucoup de temps s'il y a beaucoup de périphériques sur le réseau. Vous pouvez également créer des fichiers CNF pour les téléphones sélectionnés.Définissez Set Enable Caching of Constant and Bin Files at Startup sur **False**.Définissez Set Enable Caching of Configuration Files sur **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 vous obtenez l'erreur *Registration Rejected* lorsque vous tentez d'ajouter le téléphone IP 7931G dans Cisco CallManager 3.x ou 4.x ou 5.x, c'est parce que le 7931G requiert CUCM 6.x ou version ultérieure. Le 7931G ne prend pas en charge les versions précédentes de CallManager.

[Téléphones IP Cisco non enregistrés mais semblent fonctionner correctement](#)

Les téléphones IP Cisco indiquent l'état **Not Found** ou **Unregistered** sur la page d'administration de Cisco CallManager. Ce message d'erreur s'affiche sur la page Cisco CallManager Administration Find and List Phones, même si le téléphone IP Cisco semble fonctionner correctement :

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

Le serveur d'informations en temps réel (RIS) gère les informations Cisco CallManager en temps réel et offre une interface permettant la récupération de ces informations par un autre service

appelé RIS Data Collector. Cisco CallManager Administration récupère ces informations pour les afficher sur des pages telles que la page Find and List Phones de Cisco CallManager Administration.

Pour résoudre le problème, redémarrez le service Cisco RIS Data Collector comme indiqué dans la procédure suivante :

1. À partir de la page Cisco CallManager Administration, accédez au menu **Application** et sélectionnez **Cisco CallManager Serviceability**.
2. Accédez au menu **Tools** et sélectionnez **Control Center**.
3. Sélectionnez le serveur, choisissez le service **Cisco RIS Data Collector** et cliquez sur **Restart**.

Control Center [Service Activation](#)

Servers
172.16.2.201

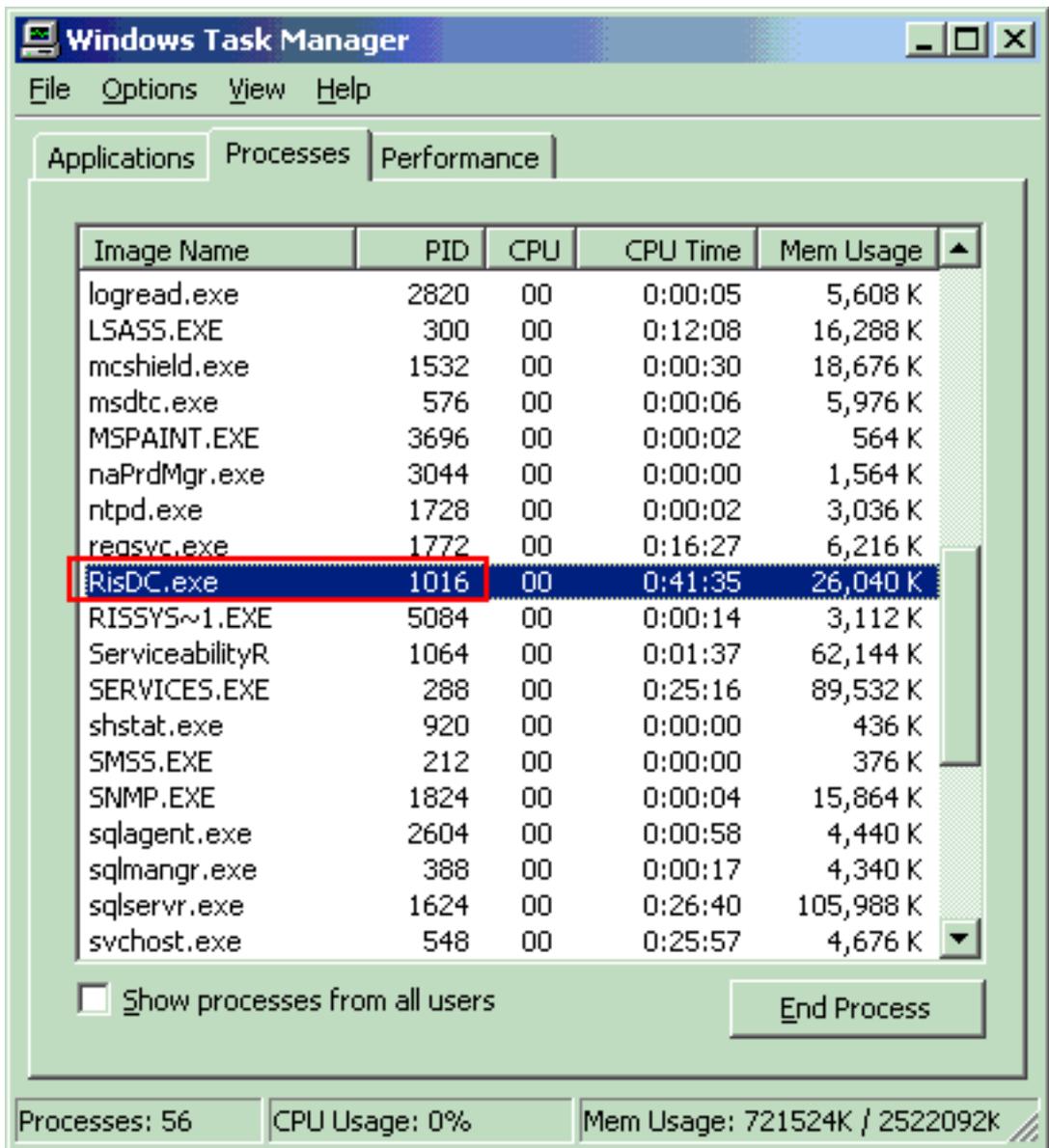
Server: 172.16.2.201
Status: Ready

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 le service Cisco RIS Data Collector ne répond pas au « Redémarrage », procédez comme suit pour forcer l'arrêt et le démarrage du service :

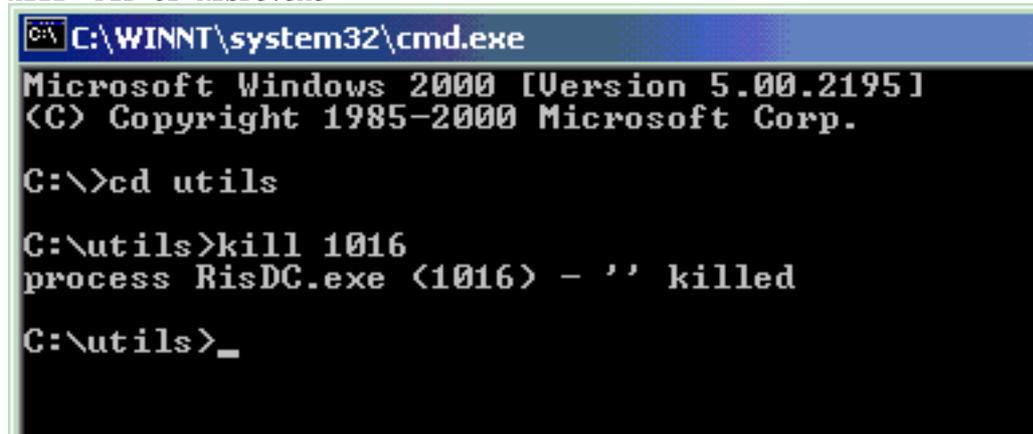
1. Sur le serveur Cisco CallManager, ouvrez le gestionnaire des tâches Windows. Dans l'onglet Processes, recherchez le PID du processus



RisDC.exe.

2. Ouvrez une invite de commande et accédez au répertoire C:\utils.
3. Exécutez cette commande pour terminer le processus.

`kill <PID of RisDC.exe>`



4. À partir de la page Cisco CallManager Administration, accédez au menu **Application** et sélectionnez **Cisco CallManager Serviceability**.
5. Accédez au menu **Tools** et sélectionnez **Control Center**.
6. Sélectionnez le serveur, choisissez le service **Cisco RIS Data Collector** et cliquez sur **Start** pour démarrer le service.

The screenshot shows the 'Servers' section with a list of servers. The selected server is 172.16.2.201, with a status of 'Ready'. Below the server information, there are 'Start', 'Stop', and 'Restart' buttons. A table lists the services and their activation status:

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

Les serveurs Cisco CallManager fonctionnant sous un système d'exploitation 2000.2.7 dont la vulnérabilité Microsoft est connue peuvent également être à l'origine de l'échec du RIS Data Collector. Appliquez la version 1 ou ultérieure du service pour résoudre le problème. Les versions du service de SE de Cisco CallManager peuvent être téléchargées sur la page [CallManager and Voice Apps Crypto Software \(clients enregistrés uniquement\)](#). Pour des informations plus détaillées, reportez-vous à l'article de Microsoft intitulé « [Outils de surveillance des performances peuvent constater une fuite de mémoire si services Terminal Server est désactivé](#) ».

Si ce problème survient par intermittence, rassemblez les suivis RIS et recherchez dedans les messages d'erreur suivants :

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

Ces messages impliquent que le collecteur primaire n'a pas de nom. Ce paramètre indique le serveur Cisco CallManager qui fonctionne comme nœud primaire du collecteur RIS pour rassembler toutes les informations en temps réel au niveau du cluster. Le collecteur primaire rassemble les informations d'état de votre cluster. C'est un champ requis. S'il est vide, les informations ne peuvent pas être rassemblées, ce qui explique pourquoi l'état du téléphone IP est indiqué comme **not found**.

Pour résoudre ce problème, procédez comme suit :

1. Ouvrez la page CCM Administration et allez dans **Service > Service Parameters**.
2. Sélectionnez le serveur auprès duquel les téléphones IP sont enregistrés et sélectionnez le service **Cisco RIS Data Collector**.
3. Dans le champ **Primary Collector**, entrez le nom d'hôte/l'adresse IP de l'éditeur. Pour le basculement, vous pouvez entrer le nom d'hôte/l'adresse IP d'un des abonnés qui figure dans le champ **Failover Collector**.
4. Assurez-vous que **Data Collection Enabled** est défini sur **True** et cliquez sur **Update**.
5. Redémarrez le service RIS dans tous les serveurs qui démarrent avec l'éditeur, puis le TFTP et enfin les abonnés.

[Enregistrement de téléphones IP Cisco prenant trop de temps](#)

Si l'enregistrement des téléphones IP Cisco prend trop longtemps, vérifiez si le serveur DHCP fonctionne correctement. Pour vous en assurer, commencez d'abord par désactiver le protocole DHCP sur le téléphone IP, puis assignez manuellement tous les paramètres IP, tels que l'adresse IP, le TFTP, le DNS, le masque de sous-réseau, etc. Si l'enregistrement du téléphone IP se passe bien, le problème se situe au niveau du serveur DHCP. Vous devez vérifier la configuration du serveur DHCP pour résoudre ce problème.

Téléphone IP Cisco toujours enregistré auprès du serveur d'abonné

Le groupe Cisco CallManager est configuré de telle manière que les téléphones IP Cisco s'enregistrent d'abord auprès de l'abonné, puis de l'éditeur, mais les téléphones ne respectent pas cet ordre. Ils sont à chaque fois enregistrés auprès de l'éditeur.

Sur la page CallManager Administration, allez dans **System > Server** et indiquez l'adresse IP au lieu du nom d'hôte des serveurs afin de résoudre ce problème.

Tentative d'enregistrement aboutissant au message « version error » sur l'écran du téléphone IP Cisco

Lorsque vous tentez d'enregistrer un nouveau téléphone, l'écran du téléphone IP Cisco affiche le message version error et le téléphone se bloque.

Ce problème survient lorsque le type de téléphone choisi sur la page CallManager Administration **Device > Phone** est incorrect. Pour résoudre ce problème, sélectionnez un type de téléphone correct.

Téléphones Cisco entraînant des requêtes DHCP excessives

Problème

Pour un téléphone qui est connecté au réseau mais pas configuré avec CUCM, le téléphone continuera à faire un cycle par le processus d'amorce envoyant des demandes d'enregistrement à CUCM ; si aucune réponse n'est reçue, elle fera un cycle de nouveau et continuera ceci jusqu'à ce que le téléphone soit configuré dans CUCM.

Solution

Les étapes suivantes ont été exécutées pour dépanner la question :

1. Confirmé que la configuration du groupe de CallManager est correcte, et il réfléchit au téléphone.
2. Vérifiez avec des renifleurs que le téléphone envoie un message de Syn de TCP à l'adresse IP correcte. Le résultat était comme suit :Le paquet suivant même est un Reset/ACK de cette adresse. Ceci signifie qu'il n'y a pas même de Connectivité de TCP parce que le CUCM la remet à l'état initial.Les paquets sont moins que la moitié-un-milliseconde à part ; en fait, ils sont l'un à côté de l'autre dans l'ordre. Ainsi il n'est pas susceptible d'être un délai d'attente.

Basé sur le résultat ci-dessus suivez l'étape ci-dessous pour résoudre le problème :

Le processus standard est de supprimer un téléphone inutilisé de CUCM. Ceci est documenté dans l'ID de bogue Cisco.

Si le DHCP est activé sur un périphérique, le DHCP assigne automatiquement des adresses IP au périphérique quand vous le connectez au réseau. Le serveur DHCP dirige le périphérique vers un serveur TFTP (ou à un deuxième serveur TFTP, si disponible pour le périphérique). Par exemple, vous pouvez connecter de plusieurs Téléphones IP de Cisco Unified n'importe où sur le réseau IP, et le DHCP assigne automatiquement des adresses IP à elles et leur fournit le chemin au serveur compétent TFTP.

Si le DHCP n'est pas activé sur un périphérique, vous devez lui assigner une adresse IP et configurer le serveur TFTP localement sur le périphérique.

Le téléphone IP annonce une demande à un serveur DHCP. Le serveur DHCP répond au téléphone IP avec l'un minimum une adresse IP, un masque de sous-réseau, et l'adresse IP du serveur de Cisco TFTP.

Pour d'autres détails référez-vous la [keepalive de téléphone IP CUCM \(SCCP\) et la keepalive de téléphone IP de l'architecture CUCM de Basculement \(SCCP\) et l'architecture de Basculement](#)

[Informations connexes](#)

- [Assistance technique concernant la technologie vocale](#)
- [Assistance concernant les produits vocaux et de communications unifiées](#)
- [Dépannage des problèmes de téléphonie IP Cisco](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)