

CUCM IP Phone 登録/登録解除 トラブルシューティングのための一般情報

目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[重要な質問](#)

[電話からのデータ](#)

[スイッチからのデータ](#)

[CUCM からのデータ](#)

[電話ログを見て下さい](#)

[CUCM ログを見て下さい](#)

[その他のリンク先](#)

[実用化のためのログおよび PCAP](#)

概要

この資料は Cisco Unified Communications Manager (CUCM) と統合とき registration 問題に直面する Cisco IP フォンのために集まるために概要を記述したものです。この資料は特定の問題を解決するためにステップを説明しないものです。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Internet Protocol (IP)
- Voice over Internet Protocol (VoIP) シグナリング プロトコル
- Cisco IP フォンのための登録 手続

注: [CUCM の IP Phone、SCCP 及び SIP Phone 登録 手続](#)は検討すべき大きい資料です。

使用するコンポーネント

このドキュメントは、特定のソフトウェアやハードウェアのバージョンに限定されるものではありません。

重要な質問

- 未登録を示す電話に関しては、呼び出しを作り、受信できますか。Yes の場合は、他の

CUCM ノードの Web ページからの登録ステータスをチェックし、RIS DC の電話のステータスをチェックして下さい。

注: 電話が作り、受け取れば呼び出しは各ノードで RIS DC の電話のステータスを見るのに下記のコマンドを使用します。

risdb クエリ電話を示して下さい

問題が未登録の偽ステータスであると考えた場合 RIS DC サービスを再開して下さい。RIS DC のアーキテクチャが原因で CallManagerサービスを同様に再開することは必要かもしれません。

- 何台電話が影響を与えられ、何電話の総数はありますか。
- 電話のサブセットだけ影響を受けている場合、何が公有地 (すなわちモデル、プロトコル、ファームウェアのバージョン、同じサイトの同じスイッチ/ブレードの、...) ですか。
- 電話は共用 ラインを備えていますか。
- 電話はバーチャル プライベート ネットワーク (VPN) とネットワークに接続されますか。
- 問題は日の起こるたびに同時に起こりますか。
- 保安検査はネットワーク (すなわちポート スキャナー) で performed か。
- 電話と CUCM 間のファイアウォールがありますか。
- 電話と CUCM 間のパスのあらゆるデバイスの SIP インスペクションをしていますか。
- 同じ サブネットに何台電話があり、何 IP アドレスがそのサブネットにリースに利用できますか。
- 伝送制御 プロトコル (TCP) または User Datagram Protocol (UDP; ユーザ データグラム プロトコル) 上の Session Initiation Protocol (SIP) を使用する Areconfigured か。
- 電話はセキュアか非セキュア デバイスセキュリティ プロファイルを使用していますか。電話にセキュア プロファイルがある場合、ローカルで固有の認証 (LSC) を電話の設定にセキュア プロファイルを適用する前にインストールしてもらいましたか。
注: 電話は Decive セキュア セキュリティプロファイルを LSC なしで使用してインストールされている場合登録されません。 [LSC 認証をのための生成する CUCM を保護します](#) 詳細については [電話](#) 資料を参照して下さい。
- エクステンションモビリティによって問題電話ログイン されるだけでもですか。 Yes の場合は、一致するログアウトの後に電話の同じ動作がデバイス プロファイルのプロトコル (SCCP/SIP) はあり、か。
- 何でも変更しましたか。変更がだったものに関係なくか重要変更がどのようにに関係なくあるかもしれませんおよび何でもまったく。ありとあらゆる新しい変更 (新しいコンフィギュレーション、新しいソフトウェア、新しいハードウェア) は確認する必要があります。

電話からのデータ

- 問題が発生するとき電話の画面のメッセージを文書化して下さい。それは電話の画面で表示すべきメッセージのために典型的なものですこれをチェックすることは確実です。
- 顧客がセキュア デバイスセキュリティ プロファイルを使用している場合これとしてインストールされる電話が LSC が必要となるかどうか確認して下さい

79XX

LSC がインストールされてインストールされなくて言うかどうか電話 > 押しキーパッド ボタン第 4 の Settings ボタンを > 押しキーパッド ボタン第 4 再度 > 資料押して下さい

78XX/88XX/99XX

LSC がインストールされてインストールされなくて言うかどうか電話の Settings ボタンを > 『Admin』 を選択 します設定 > 押しキーパッド ボタン第 2 を > 資料押して下さい

- [電話からパケットキャプチャ \(pcap \) を得て下さい](#)

ヒント : このポイントの下の情報の多くは **Web アクセス**が電話で有効になるように要求します。電話がそれ電話の設定を修正して可能性のある登録されていなくても PCポートに **webaccess** を、**スパン** イネーブルにすれば、**SSH アクセス**はそして Web ページにアクセスするように試みます。

注: 電話が SIP を使用している場合フィールド切れます pcap で見つけられる SIP レジスタメッセージのチェックして下さい。

フィールドのデフォルト値はレジスタ メッセージが電話からプライマリ CallManager にある 120 秒送られるとき切れます。電話がレジスタ メッセージを送信している時、「キープ アライブ」メッセージとして知られている。それにフィールド セカンダリ CallManager サーバは切れますです 0 才あります。

- 電話のデバッグ メッセージを文書化して下さい
- そこにある場合電話のコアがあるように確認し、それらをダウンロードして下さい。コアが電話の Web インターフェイスで見つけられた場合出力をの収集することをまた示します示します電話の CLI からの**コアダンプ**を忘れないでいて下さい。

注: 2016 年 11 月 9 日現在で電話開発者だけ電話コア ファイルを検討するためのツールにアクセスできます。コアの更なる分析が必要である場合、電話開発者を実行するためにテクニカル アシスタンス センタ (TAC) ケースをオープンして下さい。

- **ネットワーク統計情報** セクションで取付けられるネットワーク ページからの CDP ネイバー情報を収集して下さい

Network statistics

Ethernet information

Access

Network

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

- [電話からコンソール ログを得て下さい](#)。PRT を使用するために電話サポートが[問題レポート ツール \(PRT \)](#) 機能を推奨されれば。

注: この[サポート フォーラム資料](#) ディスプレイ **strace** をターミナルにデバッグを印刷するのに使用する方法を; ただし、**示します strace** を使用する必要がある場合もあります。

いくつかの電話は **strace** の代わりに **sdump** を使用するか、または **strace** を示します。

strace または **sdump** コマンドは Cisco ルータの **terminal monitor** の入力のようにです。

ヒント : 電話の Command Line Interface (CLI) からのコンソール ログを収集することが最善です同様に多くの電話が領域を制限し、ログはすぐに上書きされます。

電話が補助ポートを備えている場合、デバッグをキャプチャ するための[電話にコンソール ケーブルを](#)電話リポート [プラグイン](#)しても。

ヒント : テキストファイルにターミナルセッションを記録 することが最善です。ここに [PuTTY](#) が付いているテキストファイルにログをする方法を、ここに [SecureCRT](#) とそれをする方法をです。

スイッチからのデータ

電話はスイッチによってネットワークをアクセスしました。電話がに接続される識別し、データを下記にリストしました収集して下さいスイッチを。

- **show run** を使用して実行コンフィギュレーションを収集して下さい
- **show proc cpu hist** を収集して下さい
- **show log** の出力を収集して下さい

CUCM からのデータ

- 電話の Directory Number (DN) を得て下さい。

注: DN がないし、電話が Session Initiation Protocol (SIP) を使用すれば、電話は登録されません。

- [電話のコンフィギュレーション ファイルを得て下さい](#)
- [CUCM サーバから pcap を得て下さい](#)

- CUCM サーバからログおよび pcap を集めるのに実時間監視 ツール (RTMT) を使用して下さい。ログを集めた場合すべてのサーバを選択することを忘れないで下さい。

ヒント : 環境/現象によっては次のログ型一部またはすべてを集めたいと思う場合もあります:

Cisco Unified CallManager、Cisco 認証局 (CA) プロキシ 機能、Cisco TFTP、Cisco 信頼確認サービス、イベントビューアアプリケーションログ、イベント ビューア システム ログ およびパケットキャプチャ ログ。

- 出力をの示し、itl を CUCM クラスタで示します TFTP すべてのサーバからの cti を収集して下さい。
- CUCM パブリッシャからのこれらのコマンドの出力を収集して下さい:
クラスタが mixed-mode にあったかどうか確認して下さい:

processconfig から SQL 選定された paramname を、paramvalue paramname='ClusterSecurityMode 実行しなさい

ロールバック パラメータが本当に設定されたかどうか確認して下さい:

processconfig から SQL 選定された paramname を、paramvalue paramname='RollBackToPreGrayback 実行しなさい

データベース複製が健全だったかどうか確認して下さい:

utils dbreplication runtimestate

注: クラスタが mixed-mode にない場合、出力はこのようになります:

```
admin: processconfig から SQL 選定された paramname を、paramvalue
paramname='ClusterSecurityMode 実行しなさい
paramname paramvalue
=====
ClusterSecurityMode 0
```

注: ロールバック パラメータが偽に設定される場合、出力はこのようになります:

admin: processconfig から SQL 選定された paramname を、paramvalue

```
paramname='RollBackToPreGrayback 実行しなさい  
paramname paramvalue  
===== =====  
RollBackToPreGrayback F
```

ヒント : utils dbreplication runtimestate 確認からの出力の説明に関しては[知識 CUCM 資料のための utils dbreplication runtimestate の出力](#)。

電話ログを見て下さい

- これらのストリングを電話ログを捜して下さい:

Fail

誤って下さい

Error

例外

newUnregReason=

Lastoutofservice

フォールバック

ソケット error=

opvvlan

JAVAsipio

登録済み

Network_detect_change_task

tftpAddr1=

ロックアウトされる:

VPN.: (注: この1つを regex とまたは「」。捜していることを確かめて下さい 特殊文字の代わりにリテラルとして分析されます)

CUCM ログを見て下さい

次を CUCM ログを捜して下さい:

- 電話の MAC アドレス
- 電話の IP アドレス

ヒント : エラーメッセージが表示されれば理由コードの説明は[エラーとシステム メッセージ 文書](#)にあるかもしれません。

その他のリンク先

[エンドポイント FAQ](#)

[セキュリティ デフォルトで](#)

[Cisco IP Phone ファームウェア サポート ポリシー](#)

[Cisco Live リポジトリを検索して下さい](#)

実用化のためのログおよび PCAP

既にいくつかの電話を登録し、ログ/pcaps を集めました。ファイル [クリックをここに](#) 検討するため。