

Coleção e análise dos relatórios do problema de Cisco IP Communicator

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Informações de Apoio](#)

[Procedimento para recolher o PRT](#)

[Análise do log](#)

[Registro do SORVO do CIPC em logs PRT](#)

[Edição do registro do CIPC em logs PRT](#)

Introdução

Este documento descreve o processo para a coleção dos relatórios do problema de Cisco IP Communicator (CIPC) e a análise (PRT).

Pré-requisitos

Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Cisco Call Manager
- CIPC de Cisco

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- Versão 11.5 CUCM
- Versão 8.6.6.0 do CIPC

A informação neste documento foi criada dos dispositivos e dos aplicativos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos e aplicativos usados neste documento começaram com uma configuração esclarecida (PADRÃO). Se sua rede está viva, certifique-se de que você compreende o impacto potencial de toda a ação.

Informações de Apoio

Cisco IP Communicator é um aplicativo Softphone com base em PC de Windows que o deixe usar seu computador pessoal a fim fazer atendimentos superiores da Voz e do vídeo. Oferece a

tecnologia a mais atrasada das Comunicações IP, que é fácil de adquirir, distribuir, e uso.

Com um Fone de ouvido USB ou telefone com altofalante e Cisco IP Communicator USB, você pode facilmente alcançar seus número de telefone e correio de voz corporativos. Tudo que você precisa é uma conexão com o Internet e um Acesso remoto a sua rede corporativa, se você está trabalhando da HOME, está apoiando um centro de contato, ou está viajando no negócio.

Procedimento para recolher o PRT

Etapa 1. Navegue **para começar** e busca **para criar relatórios do problema do CIPC**, segundo as indicações da imagem.

Best match



Create **CIPC** Problem Report

Desktop app

Search suggestions



CIPC - See web results

Etapa 2. Mostra a tela segundo as indicações da imagem.

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

Etapa 3. Clique sobre **em seguida** e escreva uma descrição breve relavant ao problema segundo as indicações da imagem.

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 >>

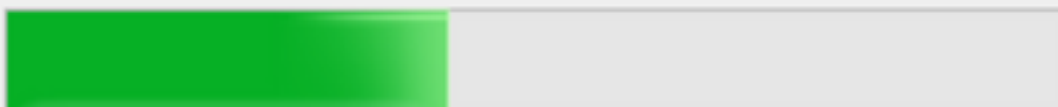
Cancel

Passo 4: Clique **em seguida** e mostra a tela do processo segundo as indicações da imagem.

System Information

Refreshing System Information...

Printing



Cancel

Passo 5: **Revestimento do clique** segundo as indicações da imagem. O caminho padrão para o arquivo baixado está no desktop do usuário.

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

Análise do log

Registro do SORVO do CIPC em logs PRT

- Processo de registro do telefone do 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
```

- Alocação de endereço IP para máquina running do 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

- **Buscando o IP do servidor 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

- **Pedidos do CIPC para o arquivo CTL (ITL não apoiada pelo 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 *

- **Arquivo de configuração pedido CIPC através do TFTP & do HTTP**
- **Pedir para o arquivo de configuração e escreve este em AppData \ dobrador vagueando.**

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>

- **Pedido do arquivo de configuração da transferência 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

- Resposta do arquivo de configuração da transferência 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]

- Mensagem do registro enviada pelo CIPC ao servidor primário 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

- Resposta do registro COM ao 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.

Edição do registro do CIPC em logs PRT

INICIALIZAÇÃO DO CIPC

ATW trace initialized

QUESTÃO DE DHCP

-NS| bind to Port(68) Error

FECHAR DO SISTEMA

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

FLUXO DA CHAMADA 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
```

EDIÇÃO 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
```

ALTERAÇÃO DE VOLUME

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

ASSISTENTE DE AJUSTAMENTO AUDIO NUNCA TERMINADO USER

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

DISCONEXÃO DA REDE

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