

# Informação geral para o Troubleshooting do registro/cancelamento da matrícula do telefone IP CUCM

## Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Perguntas importantes](#)

[Dados do telefone](#)

[Dados do interruptor](#)

[Dados do CUCM](#)

[Reveja os logs do telefone](#)

[Reveja os logs CUCM](#)

[Enlaces adicionais](#)

[Logs e PCAP para o aplicativo prático](#)

## Introdução

Este documento descreve a informação geral para recolher para Telefones IP de Cisco que experimenta edições do registro quando integrado com o gerente das comunicações unificadas de Cisco (CUCM). Este documento não explica etapas para pesquisar defeitos edições específicas.

## Pré-requisitos

### Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Protocolo IP
- Protocolos de sinalização do protocolo voice over internet (VOIP)
- O processo de registro para Telefones IP de Cisco

NOTA: [O telefone IP, o processo de registro do telefone SCCP & de SORVO com CUCM](#) são um grande documento a rever.

### [Componentes Utilizados](#)

Este documento não se restringe a versões de software e hardware específicas.

# Perguntas importantes

- Para os telefones que mostram não registrado, pode fazer e receber atendimentos? Se sim, verifique o status de registro do Web page dos outros Nós CUCM e verifique o estado do telefone em RI DC.

NOTA: Se os telefones podem fazer e receber os atendimentos usam o comando abaixo em cada nó considerar o estado do telefone em RI DC.

## mostre o telefone da pergunta do risdb

Se a edição julgou para ser um estado falso de não registrado, reinicie o serviço RI DC. Devido à arquitetura dos RI DC pode ser necessário reiniciar também o serviço do CallManager.

- Quantos telefones são impactados e que é o número total de telefones?
- Se somente um subconjunto dos telefones é afetado, que tem na terra comum (isto é modelo, protocolo, versão de firmware, no mesmos interruptor/lâmina, no mesmo local...)?
- O telefone tem uma linha compartilhada?
- Os telefones são conectados à rede com um Virtual Private Network (VPN)?
- A edição acontece ao mesmo tempo do dia cada vez que acontece?
- Alguma verificação de segurança performed na rede (isto é varredores da porta)?
- Você tem algum Firewall entre o telefone e o CUCM?
- Você está fazendo a inspeção do SORVO em algum dispositivo no trajeto entre o telefone e o CUCM?
- Quantos telefones estão na mesma sub-rede e quantos endereços IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT estão disponíveis para o aluguer a essa sub-rede?
- Areconfigured para usar o Session Initiation Protocol (SIP) sobre o Transmission Control Protocol (TCP) ou o User Datagram Protocol (UDP)?
- Os telefones estão usando um perfil de segurança do dispositivo seguro ou NON-seguro? Se os telefones têm um perfil seguro, têm localmente - um certificado significativo (LSC) instalado antes de aplicar o perfil seguro à configuração do telefone?

NOTA: Os telefones não se registrarão se usando um perfil de segurança seguro de Decive sem um LSC estão sendo instalados. Refira o [CUCM que gerencie Certificados LSC para fixam o](#) documento dos [telefones](#) para mais informação.

- Qualquer um é registrado nos telefones do problema através da mobilidade de extensão? Se sim, o protocolo (SCCP/SIP) do fósforo do perfil de dispositivo que do telefone e faz o mesmo comportamento existe após o registro para fora?
- Qualquer coisa mudou? Qualquer coisa de todo, apesar de como significativo a mudança

pôde ser e apesar do que a mudança era. Alguns e todas as mudanças novas (configurações novas, software novo, hardware novo) devem ser reconhecidos.

## Dados do telefone

- Documente a mensagem na tela do telefone quando a edição ocorre. É típica para que uma mensagem seja indicada na tela do telefone seja assim certo verificar isto.
- Verifique para ver se o telefone tem um LSC instalado como este é exigido se o cliente está usando um perfil de segurança do dispositivo seguro

**79XX**

Pressione o botão Settings Button no botão número 4 do telefone > do teclado numérico do impulso > botão número 4 do teclado numérico do impulso outra vez > documento se o LSC diz instalado ou não instalado

**78XX/88XX/99XX**

Pressione o botão Settings Button no telefone > ajustes Admin > botão seletos número 2 do teclado numérico do impulso > documento se o LSC diz instalado ou não instalado

- [Obtenha uma captura de pacote de informação \(pcap\) do telefone](#)

DICA: Muita da informação abaixo deste ponto exige o **acesso à Web** ser permitida no telefone. Mesmo se um telefone não lhe é registrado pode ser possível para alterar os ajustes no telefone assim que permita **webaccess**, **período à porta do PC**, e o **acesso SSH** a seguir tenta alcançar o página da web.

NOTA: Verifique **expira** campo na mensagem do registro do SORVO encontrada no pcap se os telefones estão usando o SORVO.

O valor padrão para **expira** campo quando a mensagem do **REGISTRO** é enviada do telefone ao CallManager principal é 120 segundos. Quando o telefone enviar uma mensagem do REGISTRO, conhecida como uma mensagem da “manutenção de atividade”. a ele é o servidor secundário do CallManager expira campo é 0.

- Documente as mensagens debugar no telefone
- Verifique para ver se há núcleos no telefone e transfira-os se estão lá. Seja certo recolher igualmente a saída do **dump principal da mostra da** mostra do CLI do telefone se os núcleos foram encontrados na interface da WEB do telefone.

NOTA: Em novembro o 9os, 2016 somente os colaboradores do telefone têm o acesso à ferramenta para rever arquivos principais do telefone. Se a análise mais aprofundada do núcleo é precisada, abra um exemplo do centro de assistência técnica (TAC) a fim contratar os colaboradores do telefone.

- Recolha a informação do **vizinho de CDP** da página da **rede** situada na seção das **estatísticas de rede**

## 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

- [Obtenha os logs do console do telefone](#). Se os suportes de telefone a característica da [ferramenta dos relatórios do problema \(PRT\)](#) ele são recomendados usar o PRT.

NOTA: Os indicadores deste [documento do fórum do apoio](#) como usar o **strace** para imprimir debugam ao terminal; contudo, você pode precisar de usar o **strace da mostra**.

Alguns telefones usam o **sdump** em vez do **strace** ou **mostram o strace**.

os comandos do **strace** ou do **sdump** são como a datilografia do **monitor terminal em um roteador Cisco**.

DICA: É o melhor recolher os logs do console do comando line interface(cli) do telefone que tantos como telefones limitaram o espaço e seus logs overwritten rapidamente.

Se o telefone tem um porto auxiliar, [obstrua um cabo do console no telefone](#) para capturar debuga mesmo se as repartições do telefone.

DICA: É o melhor registrar sua sessão terminal a um arquivo de texto. É aqui como fazer o log a um arquivo de texto com [massa de vidraceiro](#) e é aqui como fazê-la com [SecureCRT](#).

## Dados do interruptor

O telefone alcança a rede através de um interruptor. Identifique o interruptor que o telefone é anexado a e recolha os dados alistou abaixo.

- Recolha **configuração running** usando a **corrida da mostra**
- Recolha o **hist processador central do proc da mostra**
- Recolha a **saída do log da mostra**

# Dados do CUCM

- Obtenha o número de diretório (DN) do telefone.

NOTA: Se não há nenhum DN e o telefone usa o Session Initiation Protocol (SIP), o telefone não se registrará.

- [Obtenha o arquivo de configuração do telefone](#)
- [Obtenha pcaps dos server CUCM](#)

- Use a ferramenta do monitoramento em tempo real (RTMT) para recolher logs e o pcap dos server CUCM. Seja certo selecionar todos os server ao recolher os logs.

DICA: Segundo o ambiente/sintomas você pode querer recolher algum ou todos os tipos de seguimento do log:

O CallManager da Cisco, função do proxy do Certificate Authority de Cisco, Cisco Tftp, Cisco confia o serviço da verificação, o log de aplicativo event viewer, o log do Visor-sistema do evento, e os logs da captura de pacote de informação.

- Recolha a saída da ITL da mostra e mostre o cti de todos os servidores TFTP no conjunto CUCM.
- Recolha a saída destes comandos do editor CUCM:  
Determine se o conjunto está no misturado-MODE:

**execute o paramname seletor sql, paramvalue do processconfig onde  
paramname='ClusterSecurityMode**

Determine se o parâmetro do rollback é ajustado para retificar:

**execute o paramname seletor sql, paramvalue do processconfig onde  
paramname='RollBackToPreGrayback**

Determine se a replicação de base de dados é saudável:

**runtimestate do dbreplication dos utils**

NOTA: Se o conjunto não está no misturado-MODE, a saída olhará como esta:

```
admin: execute o paramname seletor sql, paramvalue do processconfig onde  
paramname='ClusterSecurityMode  
paramvalue do paramname  
===== do =====  
ClusterSecurityMode 0
```

NOTA: Se o parâmetro do rollback é ajustado a falso, a saída olhará como esta:

```
admin: execute o paramname seletor sql, paramvalue do processconfig onde
```

```
paramname='RollBackToPreGrayback
paramvalue do paramname
===== do =====
RollBackToPreGrayback F
```

DICA: Para uma explicação da saída da revisão do runtimestate do dbreplication dos utils a [compreensão a saída do runtimestate do dbreplication dos utils para o documento CUCM](#).

## Reveja os logs do telefone

- Procure os logs do telefone por estas cordas:

Falha

Erre

Erro

Exceção

newUnregReason=

Lastoutofservice

Reserva

error= do soquete

opvvlan

Java-sipio

REGISTRADO

Network\_detect\_change\_task

tftpAddr1=

Travado para fora:

VPN.: (NOTA: Certifique-se que você está procurando com regex por este ou “.” será analisado como um literal em vez de um caractere especial)

## Reveja os logs CUCM

Procure os logs CUCM pelo seguinte:

- O MAC address do telefone
- O endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT do telefone

DICA: Se você vê Mensagens de Erro a explicação dos códigos de motivo pode estar no [erro e nos documentos dos mensagens de sistema](#).

## Enlaces adicionais

[Valores-limite FAQ](#)

[Segurança à revelia](#)

[Política de suporte do firmware do Cisco IP Phone](#)

[Procure o repositório do cisco live](#)

## Logs e PCAP para o aplicativo prático

Eu já registrei alguns telefones e recolhi os logs/pcaps. Para rever os arquivos [clique aqui](#).