

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

JavaS-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](#).