

CUCM IP电话注册/Deregistration故障排除的一般信息

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[重要问题](#)

[从电话的数据](#)

[从交换机的数据](#)

[从CUCM的数据](#)

[检查电话日志](#)

[检查CUCM日志](#)

[其他链路](#)

[日志和PCAP实际应用的](#)

简介

本文描述一般信息为遇到注册问题，当集成与Cisco Unified Communications Manager的思科IP电话收集(CUCM)。本文不解释步骤排除故障特定问题。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- Internet 协议 (IP)
- VoIP (VoIP)信令协议
- 思科IP电话的注册过程

注意： [IP电话、SCCP & SIP电话注册过程与CUCM](#)是查看的一个了不起的文档。

使用的组件

本文档不限于特定的软件和硬件版本。

重要问题

- 对于显示未注册的电话，他们能做和收到呼叫？如果是，检查从其他CUCM节点的网页的注册状态并且检查电话的状况在RIS DC的。

注意：如果电话能做和接收呼叫在每个节点使用下面命令发现电话的状况在RIS DC的。

显示risdb查询电话

如果问题视为是一种错误状态未注册，请重新启动RIS DC服务。由于RIS DC的体系结构重新启动CallManager服务可能是必要的。

- 多少个电话被影响，并且什么是电话总数？
- 如果电话的仅一子集受影响，他们有什么共同兴趣(即型号、协议，固件版本，在同一交换机/刀片，在同一个站点...)？
- 电话是否有一条共享线路？
- 电话连接对与虚拟专用网络(VPN)的网络？
- 每次发生，问题是否同时发生天？
- 任何安全性检查performed在网络(即端口扫描仪)？
- 是否有在电话和CUCM之间的任何防火墙？
- 在电话和CUCM之间的路径执行在任何设备的SIP检查？
- 多少个电话在相同子网，并且多少个IP地址为租期是可用的对该子网？
- 使用在传输控制协议(TCP)或用户数据报协议(UDP)的会话初始化协议(SIP)的Areconfigured？
- 电话使用一安全或不安全的设备安全性配置文件？如果电话有一安全配置文件，他们是否安排一局部重要的证书(LSC)安装在应用安全配置文件前对电话配置？

注意：如果他们使用一个安全Decive安全配置文件，不用安装的LSC电话不会注册。参考[生成Secure电话文档的CUCM LSC证书](#)欲知更多信息。

- 通过Extension Mobility登录的问题电话谁是否是？如果是，协议(SCCP/SIP电话和同一种行为的)设备配置文件匹配在注销以后存在？
- 任何是否更改？任何，不管重大更改如何也许是和不管什么更改是。应该确认任意新的更改(新建的配置、新建的软件，新建的硬件)。

从电话的数据

- 当问题出现时，请描述在电话的屏幕的消息。它是典型的为了在电话的屏幕能将显示的消息如此是肯定的检查此。
 - 确认电话是否有作为此安装的一LSC要求，如果客户使用一安全设备安全性配置文件
- 79XX**

按Settings按钮在电话>推送键盘按钮第4 >推送键盘按钮第4再>文档是否LSC说已安装不已安装

78XX/88XX/99XX

按Settings按钮在电话>选择Admin设置>推送键盘按钮第2 >文档是否LSC说已安装不已安装

- [从电话获得数据包捕获\(pcap\)](#)

提示：许多信息在此点之下要求在电话将启用的Web访问。即使电话没有注册修改在电话的设置也许是可能的，因此enable (event) webaccess、间距对PC端口和SSH访问然后尝试访问网页。

注意：如果电话使用SIP，请检查超时在pcap找到的SIP寄存器消息的字段。

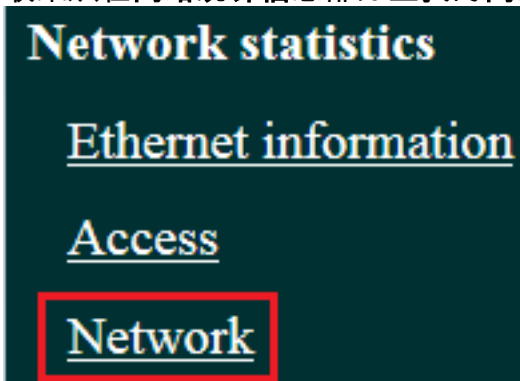
当寄存器信息从电话传送到主callmanager是120秒时的默认值超时字段。当电话发送寄存器消息，是公认的“保活”消息。对它是的辅助callmanager服务器超时字段是0。

- 描述在电话的调试消息

- 如果他们在那里，请检查在电话的核心并且下载他们。如果核心在电话的Web接口，被找到请务必也采集输出显示显示从电话的CLI的coredump。

注意：自十一月第9，2016仅电话开发人员访问查看的电话内核文件工具。如果核心的进一步分析是需要的，请开技术支持中心(TAC) Case为了从事电话开发人员。

- 收集从在网络统计信息部分查找的网络页的CDP邻居信息



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

- [从电话获得控制台日志](#)。如果[问题报告工具\(PRT\)](#)功能它推荐电话支持使用PRT。

注意：此[支持论坛文档](#)显示如何使用strace打印调试到终端;然而，您可能需要使用显示strace。

一些电话使用sdump而不是strace或显示strace。

strace或sdump命令是类似在Cisco路由器的键入的终端监视器。

提示：采集从许多个电话有有限空间电话的命令行界面(CLI)的控制台日志是最佳的，并且他们的日志迅速覆盖。

如果电话有一个辅助端口，[把控制台电缆插入](#)捕获的调试[电话](#)，即使电话重新启动。

提示：记录您的终端会话到文本文件是最佳的。这是如何执行日志到有[PuTTY](#)的一个文本文件和这是如何执行它与[SecureCRT](#)。

从交换机的数据

电话通过交换机访问网络。识别电话附加对的交换机并且收集数据如下列出了。

- 使用show run，采集运行的配置
- 采集show proc cpu hist
- 采集show log输出

从CUCM的数据

- 获得电话的目录号(DN)。
注意：如果没有DN，并且电话使用会话初始化协议(SIP)，电话不会注册。
- [获得电话的配置文件](#)
- [从CUCM服务器获得pcaps](#)
- 请使用实时监控工具(RTMT)从CUCM服务器收集日志和pcap。当收集日志时，请务必选择所有服务器。

提示：根据环境/症状您可以要收集某些或所有以下日志类型：

Cisco CallManager、思科认证机关代理功能、Cisco Tftp、思科托拉斯验证服务、事件浏览器应用程序日志、事件查看器系统日志和数据包捕获日志。

- 采集输出显示itl并且显示从所有TFTP服务器的ctl在CUCM集群。
- 采集这些命令输出从CUCM发行商的：
确定集群是否在mixed-mode：

从paramname='ClusterSecurityMode的processconfig运行SQL挑选paramname， paramvalue

确定回退参数是否设置对真：

从paramname='RollBackToPreGrayback的processconfig运行SQL挑选paramname， paramvalue

确定数据库复制是否是健康的：

使用情况dbreplication runtimestate

注意：如果集群不在mixed-mode，输出如下所示：

```
admin : 从paramname='ClusterSecurityMode的processconfig运行SQL挑选paramname ,
paramvalue
paramname paramvalue
=====
ClusterSecurityMode 0
```

注意：如果回退参数设置对错误，输出如下所示：

```
admin : 从paramname='RollBackToPreGrayback的processconfig运行SQL挑选
paramname , paramvalue
paramname paramvalue
=====
RollBackToPreGrayback F
```

提示：输出的说明从使用情况dbreplication runtimestate复核的[了解使用情况CUCM](#)文档的[dbreplication runtimestate输出](#)。

检查电话日志

- 搜索电话日志这些字符串：

失败

犯错

错误

例外

newUnregReason=

Lastoutofservice

Fallback

socket error=

opvvlan

Javasipio

已注册

Network_detect_change_task

tftpAddr1=

锁定：

VPN. : (注意:确保您搜索与REGEX这一个或“”。将被分析作为文字的而不是特殊字符)

检查CUCM日志

搜索CUCM日志以下：

- 电话的MAC地址
- 电话的IP地址

提示：如果看到错误消息原因代码的说明可能在[错误和系统消息文档](#)。

其他链路

[终端FAQ](#)

[安全默认情况下](#)

[Cisco IP电话固件支持策略](#)

[搜索Cisco Live信息库](#)

日志和PCAP实际应用的

我已经注册一些电话并且收集了日志/pcaps。查看文件[单击此处](#)。