

Solución de problemas del teléfono MPP en WxC para aprovisionamiento y registro

Contenido

[Introducción](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Agregar el dispositivo en el concentrador de control](#)

[Breve resumen del proceso para aprovisionar un dispositivo en WxC](#)

[Resolución de problemas del proceso de aprovisionamiento de dispositivos en WxC](#)

[Generar los registros PRT desde un dispositivo MPP](#)

[Generar el PRT desde el dispositivo](#)

[registros PRT](#)

[Solución de problemas de DNS \(aprovisionamiento de URL\)](#)

[Solucionar problemas de registro de un dispositivo MPP en WxC](#)

[Solucionar problemas de DNS \(registrar URL\)](#)

[Captura de paquetes \(proceso de registro\)](#)

[Cisco Webex llamando al soporte del TAC](#)

[Información relacionada con el soporte](#)

Introducción

Este documento describe cómo resolver problemas de teléfonos MPP en WxC por problemas de aprovisionamiento y registro cuando el dispositivo es agregado por la dirección MAC.

Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Conocimiento básico de la red
- Teléfonos MPP

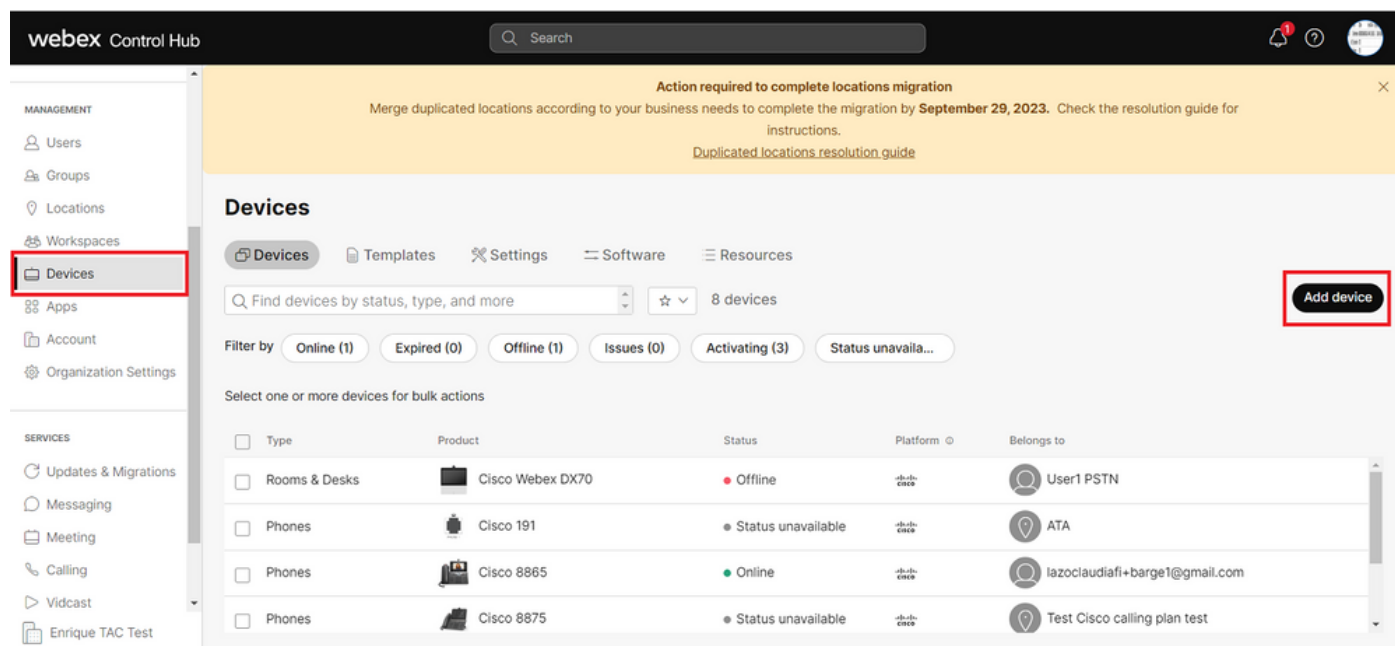
Componentes Utilizados

La información de este documento se basa solamente en teléfonos MPP como 78XX, 88XX.

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

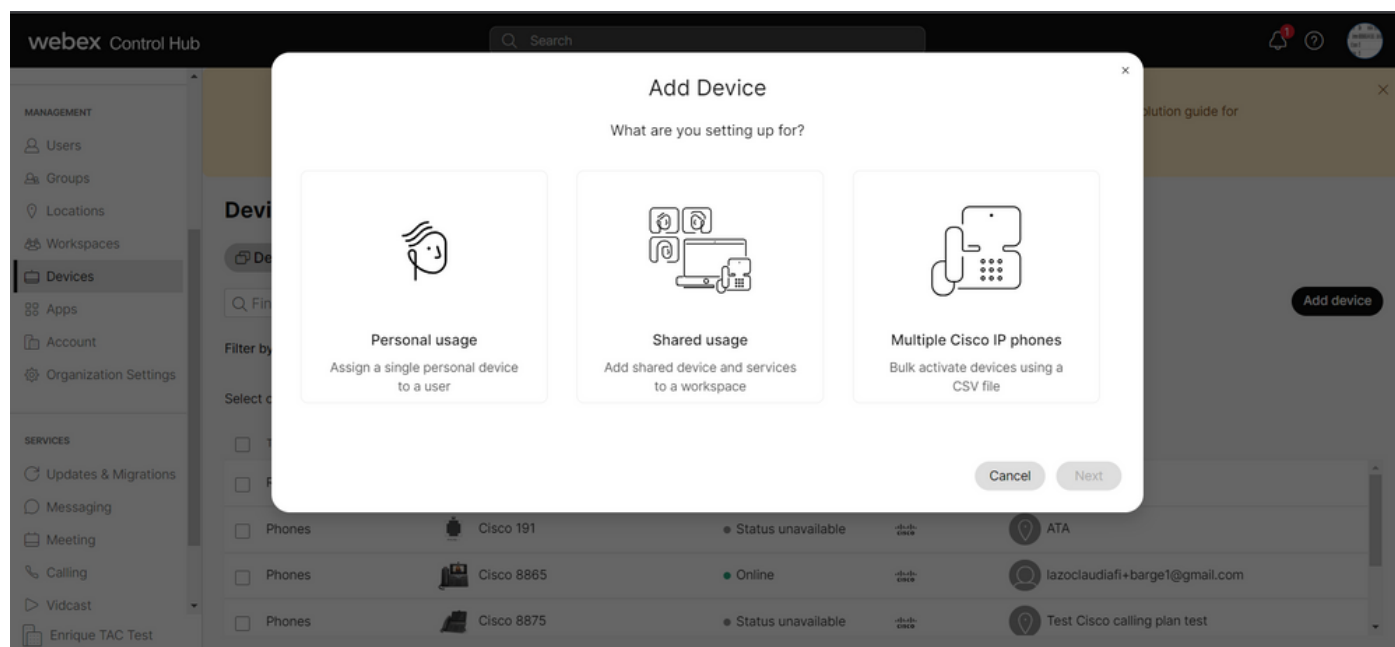
Agregar el dispositivo en el concentrador de control

Paso 1. Vaya a admin.webex.com y utilice las credenciales de administrador. En la organización, vaya a Dispositivos > Agregar dispositivo:



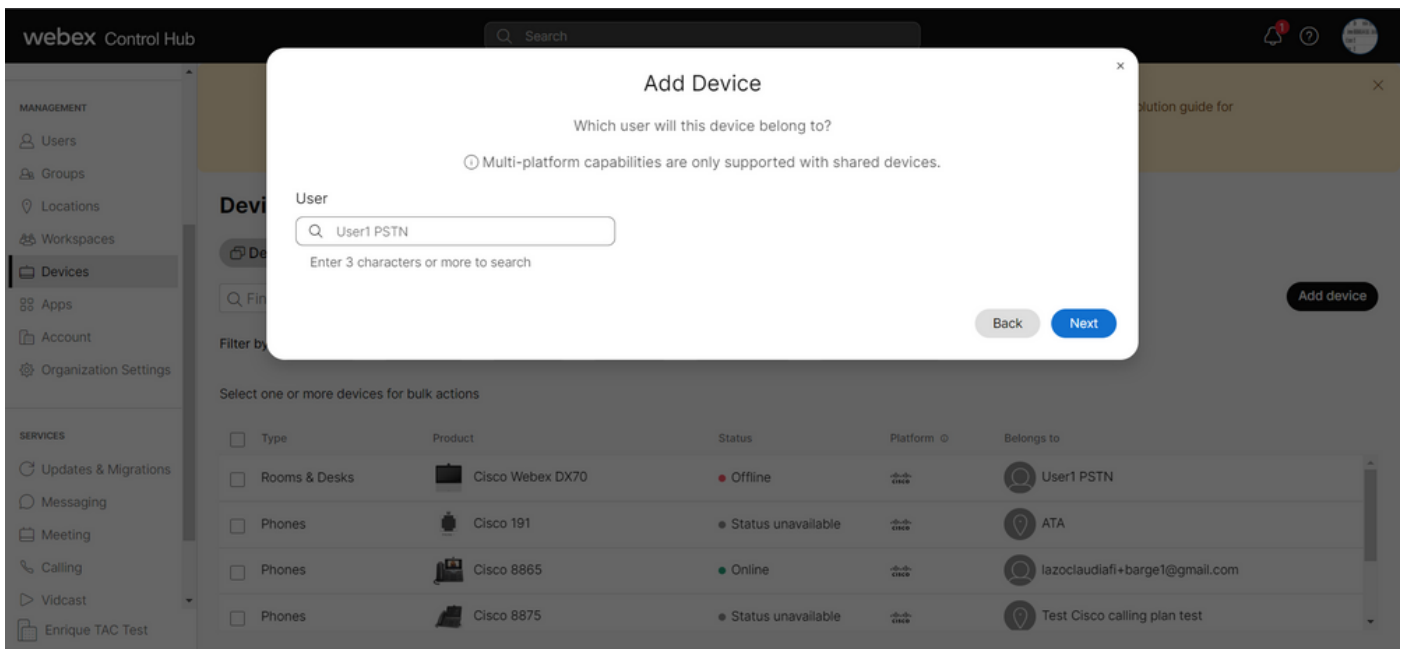
Ficha Dispositivos

Paso 2. Seleccione Uso personal para asignar a un usuario o Uso compartido para asignar a un espacio de trabajo. (En este escenario se utiliza un usuario.)



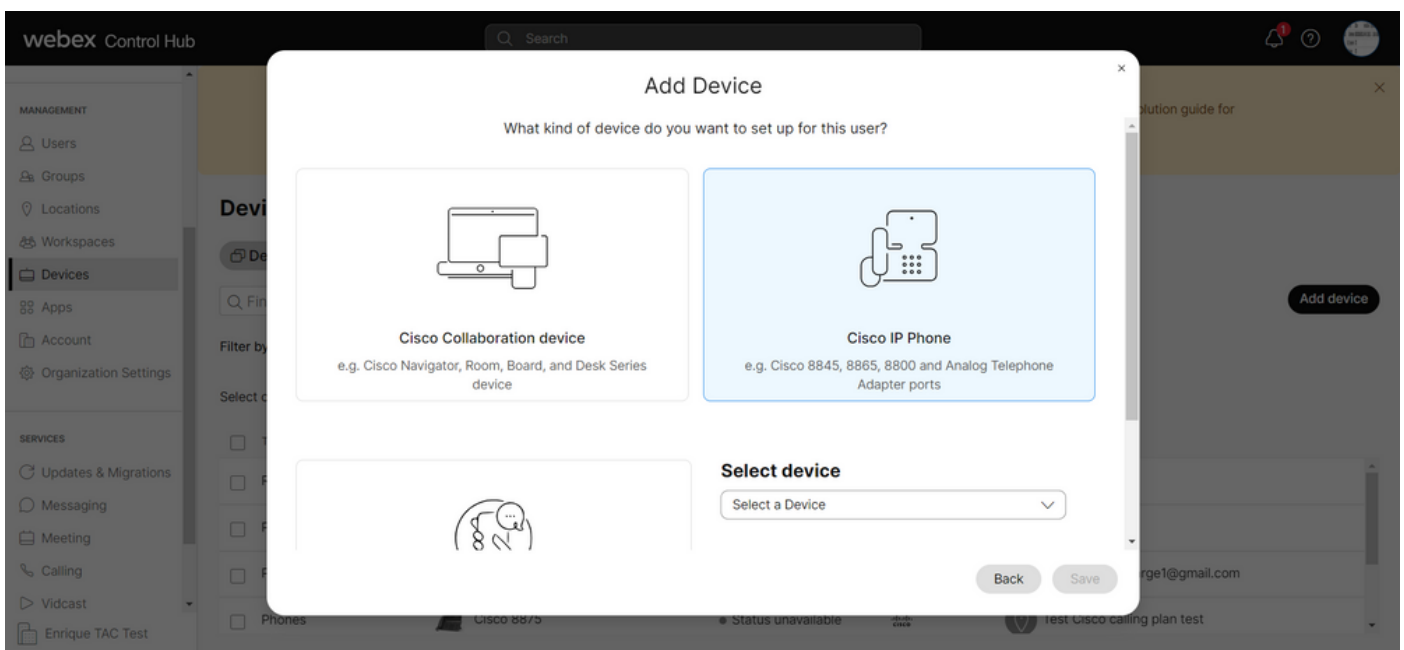
Agregar dispositivo

Paso 3. Busque y seleccione el usuario que desea asignar a este dispositivo y haga clic en Next:



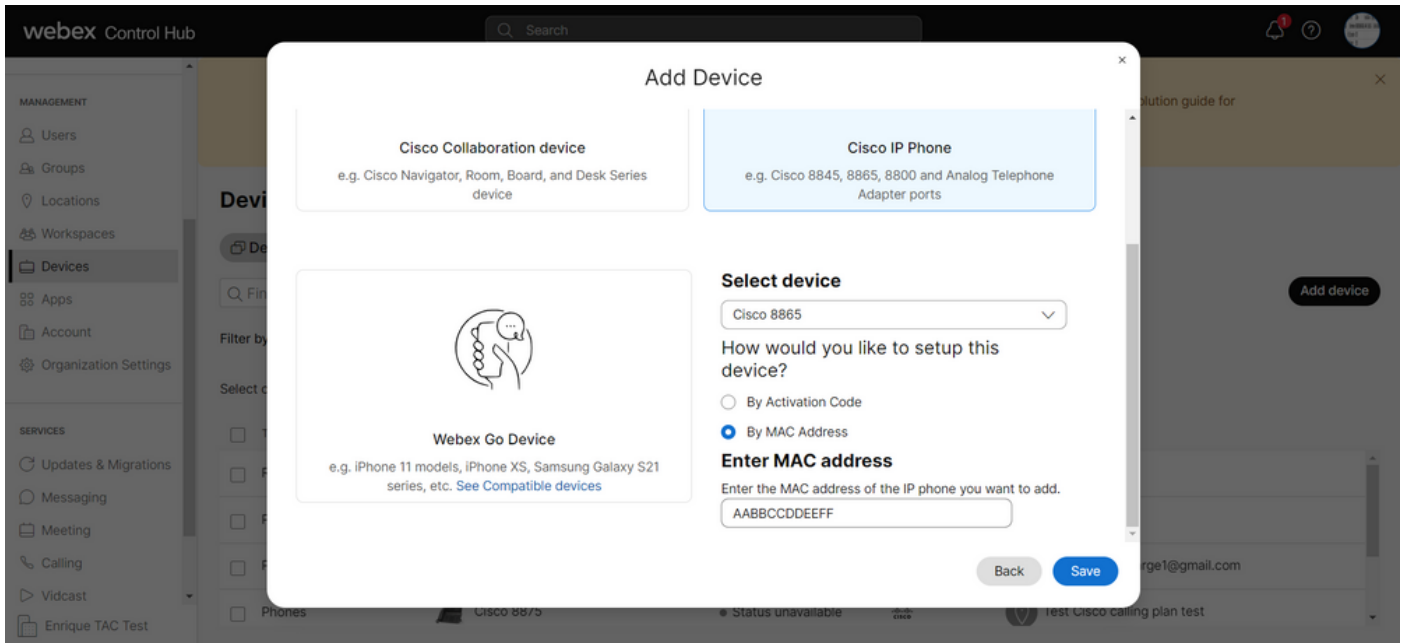
Buscar un usuario

Paso 4. Seleccione Cisco IP Phone y busque el modelo de dispositivo:



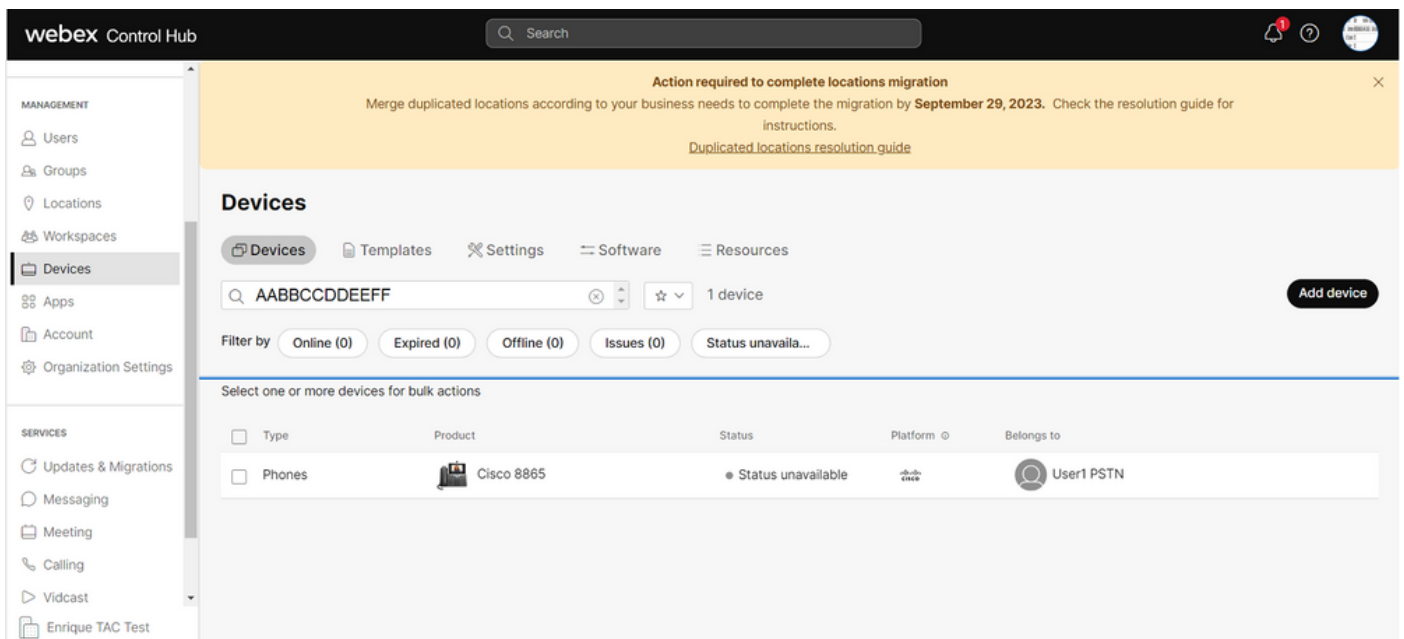
Seleccionar modelo de dispositivo

Paso 5. Una vez seleccionado el dispositivo, seleccione la opción By MAC Address e introduzca la dirección MAC del dispositivo y haga clic en Save:



Agregar dirección MAC

Paso 6. Una vez que el dispositivo está en el concentrador de control, puede verificar que se agregó correctamente cuando busca la dirección MAC en la barra de búsqueda:



Verificación del dispositivo

El estado se muestra como "No disponible", ya que el dispositivo sigue sin estar provisionado. Una vez que el dispositivo está en el concentrador de control, el siguiente paso es restablecer de fábrica el dispositivo. Después del restablecimiento de fábrica, el dispositivo debe realizar una solicitud a los servidores WxC para obtener los archivos de configuración. (Ese es el proceso de provisión.) El dispositivo se suministra correctamente cuando muestra el número de teléfono o la extensión en la pantalla.

Si observa que el dispositivo no muestra la configuración correcta, el proceso de aprovisionamiento del dispositivo ha fallado.

Breve resumen del proceso para aprovisionar un dispositivo en WxC

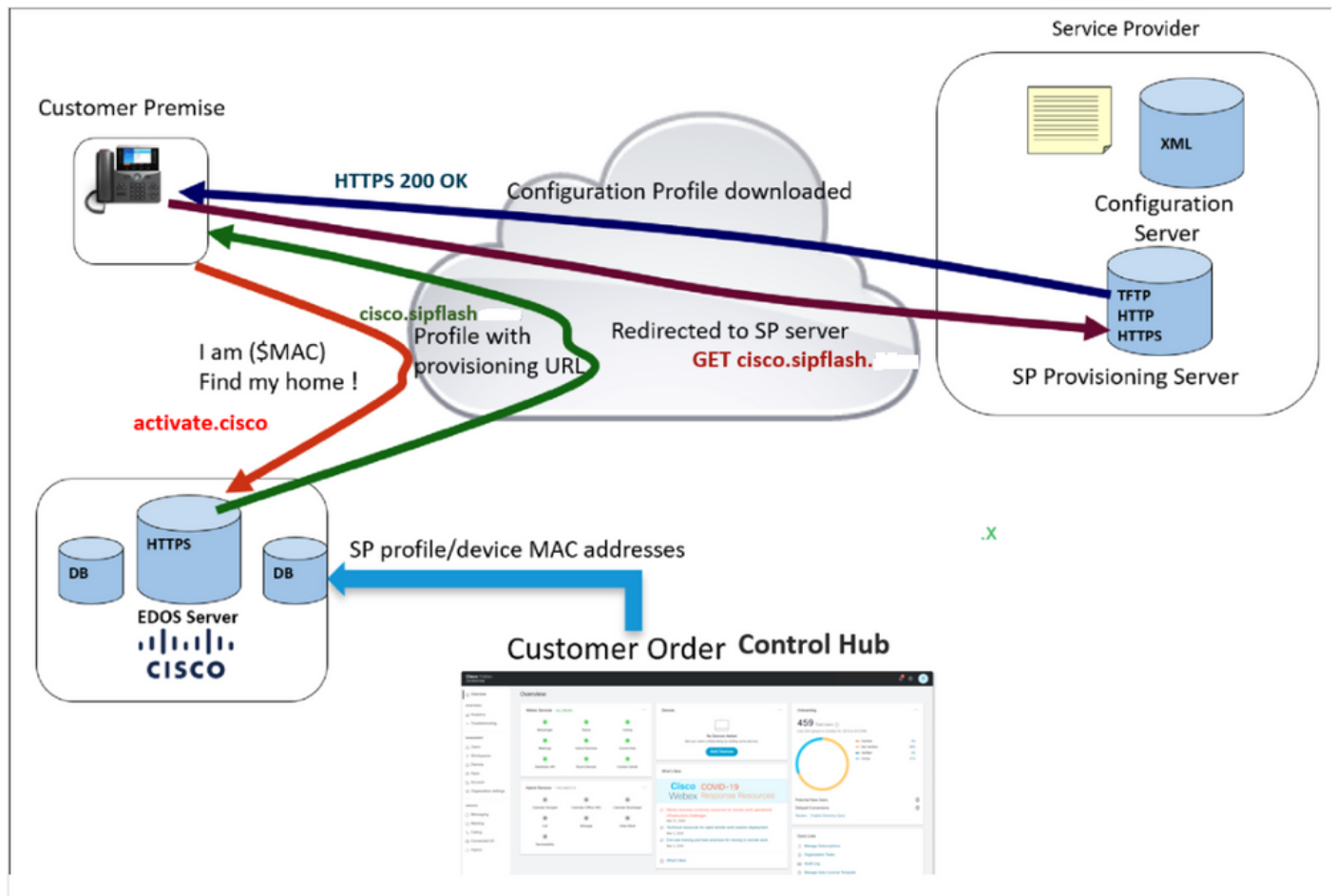


Diagrama de aprovisionamiento

Resolución de problemas del proceso de aprovisionamiento de dispositivos en WxC

El dispositivo MPP no se puede aprovisionar con WxC si está configurado con:

- Un servidor TFTP configurado en el servidor DHCP
- Si el servidor DHCP configura y proporciona la opción (OPT66, OPT160, OPT159 u OPT150)

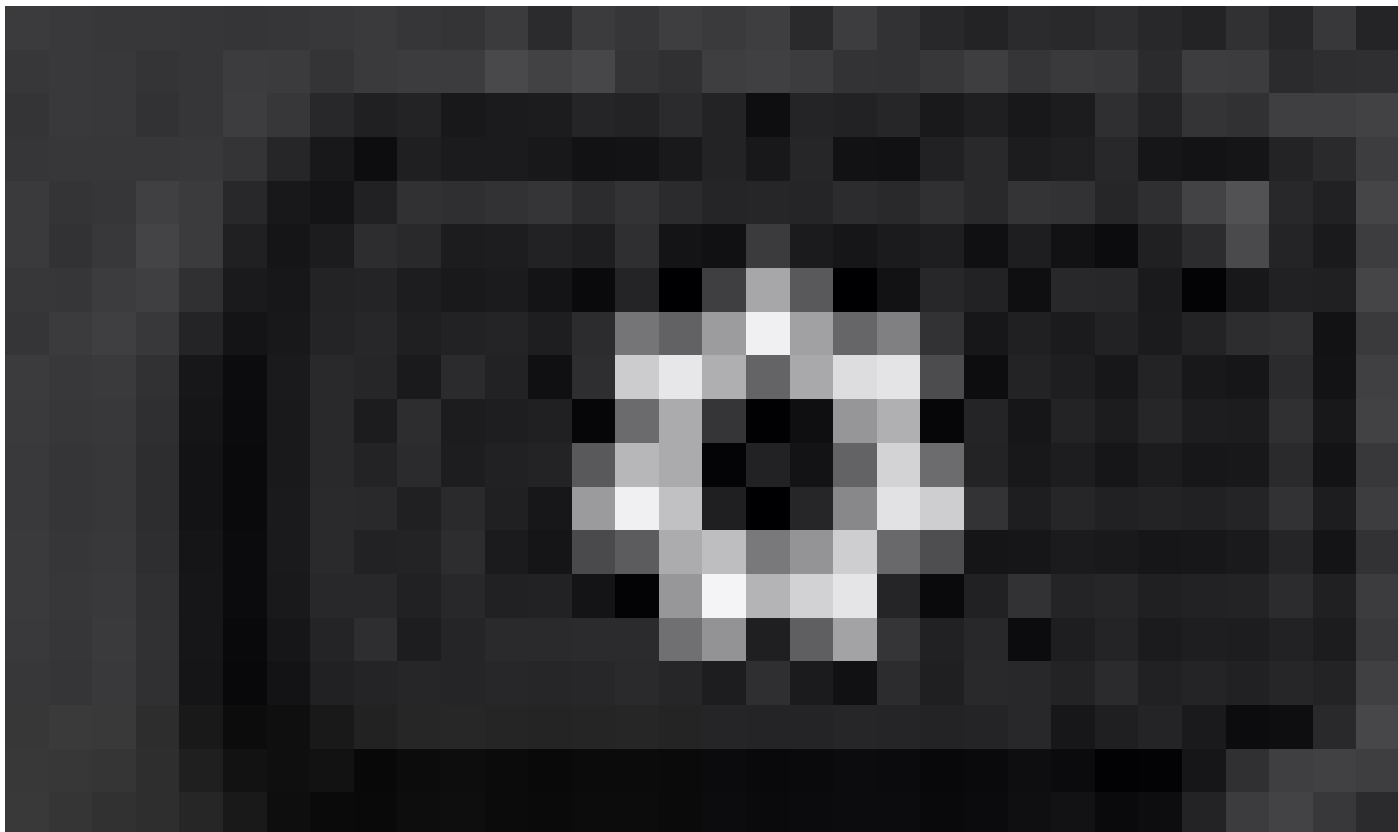
Para ver si el teléfono tomó una configuración TFTP de un servidor DHCP, se necesitan los registros PRT.

Generar los registros PRT desde un dispositivo MPP

Envíe los registros PRT desde el teléfono. Los siguientes pasos muestran cómo generar los registros PRT.

Generar el PRT desde el dispositivo

Paso 1. En el dispositivo, presione el botón Aplicacionesbotón



Settings

Paso 2. Vaya a Estado > Informe de problemas.

Paso 3. Introduzca la fecha y la hora del problema.

Paso 4. Seleccione una descripción de la lista.

Paso 5. Pulse Enviar.

Una vez enviados los registros, consulte los siguientes pasos para descargar los registros PRT:

Paso 1. Inicie sesión en https://IP_ADDRESS_PHONE/

Nota: Si la dirección IP es desconocida, puede obtenerse en Settings > Status > Network Status > IPv4 Status (Configuración > Estado > Estado de red > Estado de IPv4)

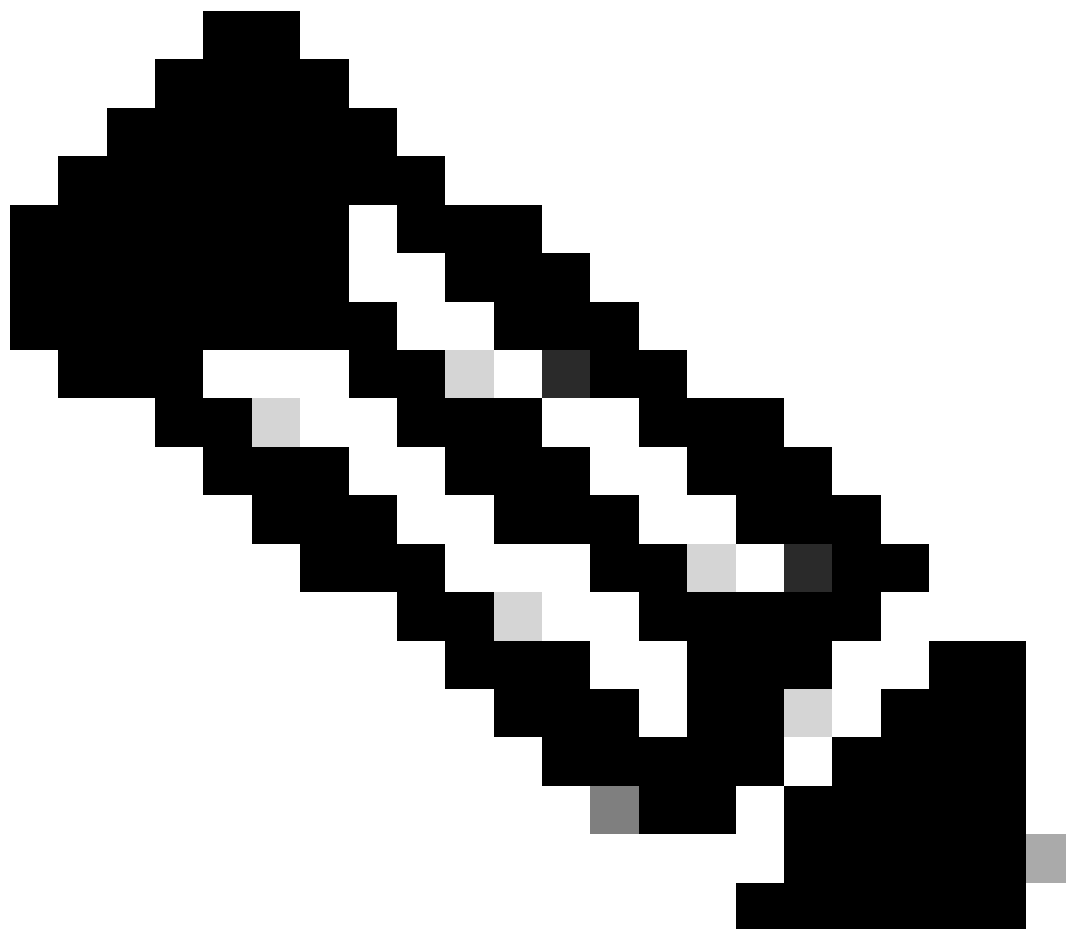
Paso 2. Vaya a Info > Debug Info > Descargue el registro PRT (Haga clic con el botón derecho en el enlace y seleccione Save As...)



GUI web

registros PRT

Al abrir los registros, puede ver una vista como esta:



Nota: Puede abrir los registros con un programa como WinRAR ya que los registros están comprimidos.

Name	Size	Packed	Type	Modified	CRC32
..			File folder		
.	774,619	?	File folder	5/10/2023 11:0...	
.\cert	1,627	?	File folder	5/10/2023 11:0...	
.\archive.tar.gz	133	?	WinRAR archive	5/10/2023 11:0...	
.\backtraces.tar.gz	75	?	WinRAR archive	5/10/2023 11:0...	
.\messages.tar.gz	74,437	?	WinRAR archive	5/10/2023 11:0...	
.\cfg.xml	126,544	?	XML Document	5/10/2023 11:0...	
.\description-20230510-100139.log	344	?	Text Document	5/10/2023 11:0...	
.\logcat-20230510-170152.log	427,496	?	Text Document	5/10/2023 11:0...	
.\net.cfg	1,001	?	CFG File	5/10/2023 11:0...	
.\show-output-20230510-100139.log	65,669	?	Text Document	5/10/2023 11:0...	
.\status.xml	13,594	?	XML Document	5/10/2023 11:0...	
.\usrlog_kernel_cur_boot.log	32,343	?	Text Document	5/10/2023 11:0...	
.\usrlog_kernel_prev_boot.log	31,000	?	Text Document	5/10/2023 11:0...	
.\webex_service_status.json	356	?	JSON File	5/10/2023 11:0...	

Para analizar el proceso de aprovisionamiento del dispositivo, es necesario abrir el registro denominado logcat. Se puede abrir con un editor de texto como Notepad o Notepad++. La función "Find" del editor de texto se puede utilizar para averiguar si el teléfono tiene un servidor TFTP configurado. Utilice DHCP-tftpsvr1 o DHCP-tftpsvr2 para buscar la línea específica para ese registro. Si echa un vistazo a las otras líneas de los registros, puede encontrar más información sobre la configuración DHCP:

```
2154 NOT Aug 10 16:58:12.226653 (689-695) DHCP-IP Address: 192.168.238.1
2155 NOT Aug 10 16:58:12.226688 (689-695) DHCP-Subnet Mask: 255.255.255.0
2156 NOT Aug 10 16:58:12.226702 (689-695) DHCP-Default Gwy: 192.168.238.240
2157 NOT Aug 10 16:58:12.226734 (689-695) DHCP- ***** dhcpConvConfToExtOptionFile(): Usin
2158 NOT Aug 10 16:58:12.226790 (689-695) DHCP-hostname:SEP14A2A0E0837A
2159 NOT Aug 10 16:58:12.226835 (689-695) DHCP-ipaddr:192.168.238.1
2160 NOT Aug 10 16:58:12.226858 (689-695) DHCP-netmask:255.255.255.0
2161 NOT Aug 10 16:58:12.226878 (689-695) DHCP-router1:192.168.238.240
2162 NOT Aug 10 16:58:12.226894 (689-695) DHCP-domain:
2163 NOT Aug 10 16:58:12.226911 (689-695) DHCP-ntpsvr1:0.0.0.0
2164 NOT Aug 10 16:58:12.226929 (689-695) DHCP-ntpsvr2:0.0.0.0
2165 NOT Aug 10 16:58:12.226947 (689-695) DHCP-tftpsvr1:192.168.150.20
2166 NOT Aug 10 16:58:12.226966 (689-695) DHCP-tftpsvr2:0.0.0.0
2167 NOT Aug 10 16:58:12.226983 (689-695) DHCP-dns1:172.25.6.14
2168 NOT Aug 10 16:58:12.227001 (689-695) DHCP-dns2:172.25.10.31
2169 NOT Aug 10 16:58:12.227017 (689-695) DHCP-option160:
2170 NOT Aug 10 16:58:12.227032 (689-695) DHCP-option159:
2171 NOT Aug 10 16:58:12.227047 (689-695) DHCP-option125:
2172 NOT Aug 10 16:58:12.227061 (689-695) DHCP-option66:
```

Como puede ver en el registro, se configura una dirección IP TFTP en el servidor DHCP. Esto provocó que el teléfono intentara aprovisionarse a este servidor TFTP en lugar de a los servidores de llamada Webex.

```
3677 NOT Aug 10 16:58:50.718451 (823-940) voice-fapp-Provisioning using DHCP..
3678 NOT Aug 10 16:58:50.718479 (823-940) voice-FUNCTION:fprv_update, proxy_Config:0
3679 NOT Aug 10 16:58:50.718507 (823-940) voice-fprv_eval_profile_rule assemble url=tftp://192.168.150.
3680 NOT Aug 10 16:58:50.718521 (823-940) voice-DHCP pending acquired=1
3681 NOT Aug 10 16:58:50.718772 (823-940) voice-fapp-[resync] fprv_eval_profile_rule - must resync
3682 NOT Aug 10 16:58:50.721954 (823-940) voice-fapp-CP-8851-3PCC 14:a2:a0:e0:83:7a -- Requesting resyn
```

Después de quitar cualquier configuración TFTP y cualquier configuración OPT del servidor DHCP, debe restablecer de fábrica el dispositivo para iniciar el proceso para aprovisionar el dispositivo con WxC nuevamente.

El primer intento que realiza el teléfono con el proceso de aprovisionamiento del dispositivo es realizar una solicitud a la dirección URL activate.cisco.com. El teléfono realiza una consulta al servidor DNS para resolver el dominio. Si la resolución DNS falla, puede verse de la siguiente manera:

<#root>

```
1753 NOT Aug 10 16:56:46.129550 (975-1286) voice-reqByCurlInternal sending http request out..., url: http://activate.cisco.com
```

```
1754 INF Aug 10 16:56:46.142687 dnsmasq[564]: query[A] activate.cisco.com from 127.0.0.1
1755 INF Aug 10 16:56:46.142742 dnsmasq[564]: forwarded activate.cisco.com to 192.168.100.3
1774 NOT Aug 10 16:56:54.146585
```

Couldn't resolve host 'activate.cisco.x'

```
1777 NOT Aug 10 16:56:54.146325 (975-1286) voice-reqByCurlInternal return from http request, [res] = 6
1780 NOT Aug 10 16:56:54.147416 (975-1286) voice-fapp-CP-8865-3PCC <MAC_ADDRESS> -- Resync failed: Down
1781 ERR Aug 10 16:56:54.148845 (975-1286) voice-fapp-fprv_eval_profile_rule return status=FPRV_ERR_SER
```

Si el teléfono puede resolver el dominio, puede verse de la siguiente manera:

```
1664 NOT Aug 10 16:56:35.440901 (968-1290) voice-reqByCurlInternal sending http request out..., url: ht
1666 INF Aug 10 16:56:35.454585 dnsmasq[560]: forwarded activate.cisco.x to 192.168.100.1
1669 INF Aug 10 16:56:35.488147 dnsmasq[560]: reply activate.cisco.x is <CNAME>
1670 INF Aug 10 16:56:35.488194 dnsmasq[560]: [cache_insert] activate.cisco.x[4008]: Wed May 10 17:21:4
1671 INF Aug 10 16:56:35.488219 dnsmasq[560]: reply activate.xglb.cisco.com is 173.36.XXX.XXX
1683 NOT Aug 10 16:56:36.018143 GET /software/edos/callhome/rc?id=<MAC_ADDRESS>:FCH2305DMH0:CP-8865-3PC
User-Agent: Cisco-CP-8865-3PCC/12.0.2 (MAC_ADDRESS)^M
Host: activate.cisco.x^M
Accept-Encoding: deflate, gzip^M
Accept: /*.*^M
Accept-Language: en^M
Accept-Charset: iso-8859-1^M
^M
1684 NOT May 10 16:56:36.137337 <
1685 NOT May 10 16:56:36.137446 HTTP/1.1 200 ^M
1760 NOT Sep 04 22:49:25.017943 (968-1290) voice-fapp-pal data updated for property name: Profile Rule
```

Después de recibir el 200 OK de la solicitud GET a activate.cisco.com, el teléfono realiza una solicitud a cisco.siplash.com. Es el mismo proceso, el teléfono intenta resolver el dominio y si falla puede verse así:

```
2460 NOT May 10 17:03:14.644821 (975-975) voice-QPE:RESYNC profile=[https://cisco.sipflash.x/ ]
2487 NOT May 10 17:03:14.924347 (975-1286) voice-reqByCurlInternal sending http request out..., url: ht
2488 INF May 10 17:03:14.925286 dnsmasq[564]: query[A] cisco.sipflash.x from 127.0.0.1
2489 INF May 10 17:03:14.925318 dnsmasq[564]: forwarded cisco.sipflash.x to 192.168.100.3
2503 NOT May 10 17:03:22.926249 "Couldn't resolve host 'cisco.sipflash.x'"
```

Si el teléfono puede resolver el dominio, puede verse de la siguiente manera:

```
1980 NOT Sep 04 22:49:28.832733 (968-1290) voice-reqByCurlInternal sending http request out..., url: ht
1981 INF Sep 04 22:49:28.833577 dnsmasq[560]: query[A] cisco.sipflash.x from 127.0.0.1
1982 INF Sep 04 22:49:28.833628 dnsmasq[560]: forwarded cisco.sipflash.x to 192.168.100.1
1985 INF Sep 04 22:49:28.844068 dnsmasq[560]: reply cisco.sipflash.x is 199.59.XXX.XXX
1993 NOT Sep 04 22:49:29.189918 (968-1290) voice-sec_set_min_TLS_version: min_TLS_verson is TLS 1.1,ret
1994 NOT Sep 04 22:49:29.428716 >
1995 NOT Sep 04 22:49:29.428776 GET / HTTP/1.1^M
User-Agent: Cisco-CP-8865-3PCC/12.0.2 (MAC_ADDRESS)^M
Host: cisco.sipflash.x^M
Accept-Encoding: deflate, gzip^M
Accept: /*.*^M
```

```
Accept-Language: en^M
Accept-Charset: iso-8859-1^M
^M
1996 NOT Sep 04 22:49:29.506969 <
1997 NOT Sep 04 22:49:29.507037 HTTP/1.1 200 OK^M
```

Solución de problemas de DNS (aprovisionamiento de URL)

Si se encuentra en la misma red en la que los dispositivos tienen problemas con la resolución DNS, se puede utilizar nslookup para comprobar si el servidor DNS puede resolver el dominio. Abra la interfaz de línea de comandos y realice los siguientes pasos:

- nslookup -> Enter
- set type=A -> Intro
- activate.cisco.com

Si el PC puede resolver el dominio, puede verse de la siguiente manera:

```
C:\Users\josemar5>nslookup
Default Server:
Address:

> set type=A
> activate.cisco.x
Server:
Address:

Name:      activate.xglb.cisco.com
Address:   72.163.XXX.XXX
Aliases:   activate.cisco.x
```

nslookup activate.cisco

Se puede realizar el mismo proceso para que cisco.sipflash.x resuelva el dominio:

```
C:\Users\josemar5>nslookup
Default Server:
Address:

> set type=A
> cisco.sipflash.X
Server:
Address:

Non-authoritative answer:
Name:      cisco.sipflash
Addresses: 199.59.XXX.XXX
           199.59.XXX.XXX
```

nslookup cisco sipflash

Si el equipo no puede resolver los dominios, consulte el servidor DNS.

Solucionar problemas de registro de un dispositivo MPP en WxC

Para este ejemplo, el proxy saliente es da02.hosted-us10.bcld.webex.com. El teléfono intenta resolver el dominio SRV:

```
1721 NOT Sep 04 22:50:32.068857 (2059-2271) voice-[SIP_resolveHostName] host=da02.hosted-us10.bcld.webex.com
1722 NOT Sep 04 22:50:32.068912 (2059-2271) voice-RSE_DEBUG: rse_unref context: 0x5213bab8
1723 NOT Sep 04 22:50:32.068933 (2059-2271) voice-RSE_DEBUG: rse_unref ref_cnt:0
1724 NOT Sep 04 22:50:32.068950 (2059-2271) voice-RSE_DEBUG: rse_get_server_addr, name: _sips._tcp.da02.hosted-us10.bcld.webex.com
1725 NOT Sep 04 22:50:32.068975 (2059-2271) voice-RSE_DEBUG: rse_refresh_addr_list target:_sips._tcp.da02.hosted-us10.bcld.webex.com
1726 NOT Sep 04 22:50:32.069001 (2059-2271) voice-RSE_DEBUG: RR[0], name:_sips._tcp.da02.hosted-us10.bcld.webex.com
1727 INF Sep 04 22:50:32.069517 dnsmasq[560]: query[SRV] _sips._tcp.da02.hosted-us10.bcld.webex.com from 192.168.1.100
1728 INF Sep 04 22:50:32.069549 dnsmasq[560]: forwarded _sips._tcp.da02.hosted-us10.bcld.webex.com to 192.168.1.100
1729 INF Sep 04 22:50:32.082459 dnsmasq[560]: caching SRV record=_sips._tcp.da02.hosted-us10.bcld.webex.com
1730 INF Sep 04 22:50:32.082512 dnsmasq[560]: reply _sips._tcp.da02.hosted-us10.bcld.webex.com is hosted by 192.168.1.100
1731 INF Sep 04 22:50:32.082661 dnsmasq[560]: [cache_insert] _sips._tcp.da02.hosted-us10.bcld.webex.com
1732 INF Sep 04 22:50:32.082689 dnsmasq[560]: caching SRV record=_sips._tcp.da02.hosted-us10.bcld.webex.com
1733 INF Sep 04 22:50:32.082714 dnsmasq[560]: reply _sips._tcp.da02.hosted-us10.bcld.webex.com is hosted by 192.168.1.100
1734 INF Sep 04 22:50:32.082738 dnsmasq[560]: [cache_insert] _sips._tcp.da02.hosted-us10.bcld.webex.com
```

```
1735 INF Sep 04 22:50:32.082762 dnsmasq[560]: caching SRV record=_sips._tcp.da02.hosted-us10.bc1d.webex
1736 INF Sep 04 22:50:32.082786 dnsmasq[560]: reply _sips._tcp.da02.hosted-us10.bc1d.webex.com is hosted
1737 INF Sep 04 22:50:32.082810 dnsmasq[560]: [cache_insert] _sips._tcp.da02.hosted-us10.bc1d.webex.com
1738 INF Sep 04 22:50:32.082838 dnsmasq[560]: caching SRV record=_sips._tcp.da02.hosted-us10.bc1d.webex
1739 INF Sep 04 22:50:32.082864 dnsmasq[560]: reply _sips._tcp.da02.hosted-us10.bc1d.webex.com is hosted
1740 INF Sep 04 22:50:32.082888 dnsmasq[560]: [cache_insert] _sips._tcp.da02.hosted-us10.bc1d.webex.com
1741 INF Sep 04 22:50:32.082911 dnsmasq[560]: caching SRV record=_sips._tcp.da02.hosted-us10.bc1d.webex
1742 INF Sep 04 22:50:32.082936 dnsmasq[560]: reply _sips._tcp.da02.hosted-us10.bc1d.webex.com is hosted
1743 INF Sep 04 22:50:32.082958 dnsmasq[560]: [cache_insert] _sips._tcp.da02.hosted-us10.bc1d.webex.com
1744 INF Sep 04 22:50:32.082981 dnsmasq[560]: caching SRV record=_sips._tcp.da02.hosted-us10.bc1d.webex
1745 INF Sep 04 22:50:32.083006 dnsmasq[560]: reply _sips._tcp.da02.hosted-us10.bc1d.webex.com is hosted
```

Si el teléfono puede resolver el dominio SRV, obtiene los nombres de host:

```
1746 NOT Sep 04 22:50:32.082468 (2059-2271) voice-RSE_DEBUG: getting SRV:_sips._tcp.da02.hosted-us10.bc
1747 NOT Sep 04 22:50:32.082525 (2059-2271) voice-RSE_DEBUG: new priority:a by host: hosted02aj-us10.bc
1748 NOT Sep 04 22:50:32.082548 (2059-2271) voice-RSE_DEBUG: old priority:a by host: hosted02as-us10.bc
1749 NOT Sep 04 22:50:32.082565 (2059-2271) voice-RSE_DEBUG: new priority:5 by host: hosted01as-us10.bc
1750 NOT Sep 04 22:50:32.082581 (2059-2271) voice-RSE_DEBUG: old priority:5 by host: hosted01aj-us10.bc
1751 NOT Sep 04 22:50:32.082598 (2059-2271) voice-RSE_DEBUG: old priority:5 by host: hosted01ai-us10.bc
1752 NOT Sep 04 22:50:32.082613 (2059-2271) voice-RSE_DEBUG: old priority:a by host: hosted02ai-us10.bc
```

De uno de esos nombres de host, el teléfono toma uno de ellos para registrar el dispositivo en el SBC WxC:

```
1774 NOT Sep 04 22:50:32.083015 (2059-2271) voice-RSE_DEBUG: Refreshing host[3]:hosted01aj-us10.bc1d.web
1775 INF Sep 04 22:50:32.083539 dnsmasq[560]: query[A] hosted01aj-us10.bc1d.webex.com from 127.0.0.1
1776 INF Sep 04 22:50:32.083567 dnsmasq[560]: found A record=hosted01aj-us10.bc1d.webex.com with TTL=81
1777 INF Sep 04 22:50:32.083590 dnsmasq[560]: cached hosted01aj-us10.bc1d.webex.com is 139.177.XXX.XXX
1778 INF Sep 04 22:50:32.083668 dnsmasq[560]: query[AAAA] hosted01aj-us10.bc1d.webex.com from 127.0.0.1
1779 INF Sep 04 22:50:32.083698 dnsmasq[560]: found A record=hosted01aj-us10.bc1d.webex.com with TTL=26
1780 INF Sep 04 22:50:32.083723 dnsmasq[560]: cached hosted01aj-us10.bc1d.webex.com is 2607:fcf0:9000:X
1781 NOT Sep 04 22:50:32.084094 (2059-2271) voice-RSE_DEBUG: Refresh host:hosted01aj-us10.bc1d.webex.com
1782 NOT Sep 04 22:50:32.084133 (2059-2271) voice-RSE_DEBUG: rse_save_addr_list res = 0x43227cc8 af = 2
1783 NOT Sep 04 22:50:32.084152 (2059-2271) voice-RSE_DEBUG: skip AF_INET6 addr
1784 NOT Sep 04 22:50:32.084185 (2059-2271) voice-RSE_DEBUG: Found one old entry<4320b538> [139.177.XXX
3673 NOT Sep 04 22:51:08.127871 (2656-2764) voice- =====> Send (TLS) [139.177.XXX.XXX]:8934 SIP MSG::
Via: SIP/2.0/TLS 192.168.100.6:5072;branch=z9hG4bK-c77bd320^M
From: <sip:w3nca1a025@XXXXX.example.com>;tag=fcd8304d2abdd95co0^M
To: <sip:w3nca1a025@XXXXX.example.com>^M
Call-ID: 98126dba-9df06bd9@192.168.100.6^M
CSeq: 6367 REGISTER^M
Max-Forwards: 70^M
Contact: <sip:w3nca1a025@192.168.100.6:5072;transport=tls>;expires=3600^M
User-Agent: Cisco-CP-8865-3PCC/12.0.2_<MAC_ADDRESS>_47cff26a-4713-41a1-8d75-28d7b638ffe8_2c01b5e7-53d5
Peripheral-Data: none^M
Session-ID: 300e21a200105000a0002c01b5e753d5;remote=00000000000000000000000000000000^M
Content-Length: 0^M
Allow: ACK, BYE, CANCEL, INFO, INVITE, NOTIFY, OPTIONS, REFER, UPDATE^M
Allow-Events: hold,talk,conference^M
Supported: replaces, sec-agree, record-aware^M
Accept-Language: en^M
```

El dispositivo debe recibir un mensaje 401 Unauthorized del lado WxC:

```
3857 NOT Sep 04 22:51:08.176087 (2656-2764) voice- <==== Recv (TCP) [139.177.XXX.XXX]:8934 SIP MSG:: S
Via:SIP/2.0/TLS 192.168.100.6:5072;received=187.190.XXX.XXX;branch=z9hG4bK-c77bd320^M
From:<sip:w3nca1a025@XXXXX.example.com>;tag=fcd8304d2abdd95co0^M
To:<sip:w3nca1a025@XXXXX.example.com>;tag=799618563-1693867868150^M
Call-ID:98126dba-9df06bd9@192.168.100.6^M
CSeq:6367 REGISTER^M
Session-ID:d1b7e5b700804ca4a817949623258793;remote=300e21a200105000a0002c01b5e753d5^M
WWW-Authenticate:DIGEST realm="BroadWorks",qop="auth",nonce="BroadWorksX1m5h6zucT8ymkkBW",algorithm=MD5
Contact:<sip:w3nca1a025@192.168.100.6:5072;transport=tls>;expires=120^M
Content-Length:0^M
^M
```

El dispositivo envía el mensaje REGISTER con el encabezado Authorization:

```
3863 NOT Sep 04 22:51:08.186602 (2656-2764) voice- ===== Send (TLS) [139.177.XXX.XXX]:8934 SIP MSG:: R
Via: SIP/2.0/TLS 192.168.100.6:5072;branch=z9hG4bK-be588fb^M
From: <sip:w3nca1a025@XXXXX.example.com>;tag=fcd8304d2abdd95co0^M
To: <sip:w3nca1a025@XXXXX.example.com>^M
Call-ID: 98126dba-9df06bd9@192.168.100.6^M
CSeq: 6368 REGISTER^M
Max-Forwards: 70^M
Authorization: Digest username="+1XXXXXXXXXX",realm="BroadWorks",nonce="BroadWorksX1m5h6zucT8ymkkBW",ur
Contact: <sip:w3nca1a025@192.168.100.6:5072;transport=tls>;expires=3600^M
User-Agent: Cisco-CP-8865-3PCC/12.0.2_<MAC_ADDRESS>_47cff26a-4713-41a1-8d75-28d7b638ffe8_2c01b5e7-53d5-
Peripheral-Data: none^M
Session-ID: 300e21a200105000a0002c01b5e753d5;remote=d1b7e5b700804ca4a817949623258793^M
Content-Length: 0^M
Allow: ACK, BYE, CANCEL, INFO, INVITE, NOTIFY, OPTIONS, REFER, UPDATE^M
Allow-Events: hold,talk,conference^M
```

Y luego, el dispositivo obtiene un SIP 200 OK:

```
4056 NOT Sep 04 22:51:08.236092 (2656-2764) voice- <==== Recv (TCP) [139.177.XXX.XXX]:8934 SIP MSG:: S
Via:SIP/2.0/TLS 192.168.100.6:5072;received=187.190.XXX.XXX;branch=z9hG4bK-be588fb^M
From:<sip:w3nca1a025@XXXXX.example.com>;tag=fcd8304d2abdd95co0^M
To:<sip:w3nca1a025@XXXXX.example.com>;tag=258864438-1693867868205^M
Call-ID:98126dba-9df06bd9@192.168.100.6^M
CSeq:6368 REGISTER^M
Session-ID:d1b7e5b700804ca4a817949623258793;remote=300e21a200105000a0002c01b5e753d5^M
Allow-Events:call-info,line-seize,dialog,message-summary,as-feature-event,x-broadworks-hoteling,x-broad
Contact:<sip:w3nca1a025@192.168.100.6:5072;transport=tls>;q=0.5;expires=120^M
Content-Length:0^M
^M
```

Después de este proceso, el dispositivo debe estar activo y registrado en los servicios WxC.

Solucionar problemas de DNS (registrar URL)

Si se encuentra en la misma red en la que los dispositivos tienen problemas con la resolución

DNS, nslookup se puede utilizar para comprobar si el servidor DNS puede resolver el dominio. Abra la interfaz de línea de comandos y realice los siguientes pasos:

- nslookup -> Enter
- set type=SRV -> Enter
- _sips._tcp.da02.hosted-us10.bcl.d.webex.com

Si el PC puede resolver el dominio, puede verse de la siguiente manera:

```

C:\Users\josemar5>nslookup
Default Server: ██████████
Address: ██████████

> set type=SRV
> _sips._tcp.da02.hosted-us10.bclld.webex.com
Server: ██████████
Address: ██████████

Non-authoritative answer:
_sips._tcp.da02.hosted-us10.bclld.webex.com      SRV service location:
    priority      = 5
    weight        = 50
    port          = 8934
    svr hostname  = hosted01ai-us10.bclld.webex.com
_sips._tcp.da02.hosted-us10.bclld.webex.com      SRV service location:
    priority      = 10
    weight        = 50
    port          = 8934
    svr hostname  = hosted02as-us10.bclld.webex.com
_sips._tcp.da02.hosted-us10.bclld.webex.com      SRV service location:
    priority      = 5
    weight        = 50
    port          = 8934
    svr hostname  = hosted01as-us10.bclld.webex.com
_sips._tcp.da02.hosted-us10.bclld.webex.com      SRV service location:
    priority      = 10
    weight        = 50
    port          = 8934
    svr hostname  = hosted02ai-us10.bclld.webex.com
_sips._tcp.da02.hosted-us10.bclld.webex.com      SRV service location:
    priority      = 10
    weight        = 50
    port          = 8934
    svr hostname  = hosted02aj-us10.bclld.webex.com
_sips._tcp.da02.hosted-us10.bclld.webex.com      SRV service location:
    priority      = 5
    weight        = 50
    port          = 8934
    svr hostname  = hosted01aj-us10.bclld.webex.com

hosted01ai-us10.bclld.webex.com  internet address = 139.177.XXX.XXX
hosted01aj-us10.bclld.webex.com  internet address = 139.177.XXX.XXX
hosted01as-us10.bclld.webex.com  internet address = 139.177.XXX.XXX
hosted02ai-us10.bclld.webex.com  internet address = 139.177.XXX.XXX
hosted02aj-us10.bclld.webex.com  internet address = 139.177.XXX.XXX
hosted02as-us10.bclld.webex.com  internet address = 139.177.XXX.XXX
hosted01ai-us10.bclld.webex.com  AAAA IPv6 address = 2607:fcf0:9000:██████████

```


Captura de paquetes (proceso de registro)

Puede tomar la dirección IP que el teléfono tiene para registrarse, un filtro se puede utilizar en la captura de paquetes para observar el intercambio de señales TLS:

No.	Time	Source	Destination	Protocol	Length	Info
1	2023-09-04 14:46:25.058289	139.177	192.168.100.4	TCP	66	8934 → 5065 [ACK] Seq=1 Ack=1 Win=13287 Len=0 TSval=1462427392 TSecr=4294945993
2	2023-09-04 14:47:21.456262	192.168.100.4	139.177	TCP	74	5074 → 8934 [SYN] Seq=0 Win=14600 Len=0 MSS=1460 SACK_PERM TSval=4294948960 TSecr=0 WS=4
3	2023-09-04 14:47:21.487816	139.177	192.168.100.4	TCP	74	8934 → 5074 [SYN, ACK] Seq=0 Ack=1 Win=28960 Len=0 MSS=1400 SACK_PERM TSval=1462483821 TSecr=4294948960 WS=4
4	2023-09-04 14:47:21.487920	192.168.100.4	139.177	TCP	66	5074 → 8934 [ACK] Seq=1 Ack=1 Win=14600 Len=0 TSval=4294948964 TSecr=1462483821
5	2023-09-04 14:47:21.489582	192.168.100.4	139.177	TLSv1.2	292	Client Hello
6	2023-09-04 14:47:21.520005	139.177	192.168.100.4	TCP	66	8934 → 5074 [ACK] Seq=1 Ack=227 Win=30032 Len=0 TSval=1462483853 TSecr=4294948964
7	2023-09-04 14:47:21.521539	139.177	192.168.100.4	TLSv1.2	1454	Server Hello
8	2023-09-04 14:47:21.521539	139.177	192.168.100.4	TCP	1454	8934 → 5074 [ACK] Seq=1389 Ack=227 Win=30032 Len=1388 TSval=1462483855 TSecr=4294948964 [TCP segment of a
9	2023-09-04 14:47:21.521539	139.177	192.168.100.4	TCP	1454	8934 → 5074 [ACK] Seq=2777 Ack=227 Win=30032 Len=1388 TSval=1462483855 TSecr=4294948964 [TCP segment of a
10	2023-09-04 14:47:21.521539	139.177	192.168.100.4	TCP	1454	8934 → 5074 [ACK] Seq=4165 Ack=227 Win=30032 Len=1388 TSval=1462483855 TSecr=4294948964 [TCP segment of a
11	2023-09-04 14:47:21.521539	139.177	192.168.100.4	TCP	1454	8934 → 5074 [ACK] Seq=5553 Ack=227 Win=30032 Len=1388 TSval=1462483855 TSecr=4294948964 [TCP segment of a
12	2023-09-04 14:47:21.521539	139.177	192.168.100.4	TLSv1.2	742	Certificate, Server Key Exchange, Server Hello Done
13	2023-09-04 14:47:21.521728	192.168.100.4	139.177	TCP	66	5074 → 8934 [ACK] Seq=227 Ack=1389 Win=17376 Len=0 TSval=4294948967 TSecr=1462483855
14	2023-09-04 14:47:21.521728	192.168.100.4	139.177	TCP	66	5074 → 8934 [ACK] Seq=227 Ack=2777 Win=20152 Len=0 TSval=4294948967 TSecr=1462483855
15	2023-09-04 14:47:21.521728	192.168.100.4	139.177	TCP	66	5074 → 8934 [ACK] Seq=227 Ack=4165 Win=22928 Len=0 TSval=4294948967 TSecr=1462483855
16	2023-09-04 14:47:21.521728	192.168.100.4	139.177	TCP	66	5074 → 8934 [ACK] Seq=227 Ack=5553 Win=25704 Len=0 TSval=4294948967 TSecr=1462483855
17	2023-09-04 14:47:21.521728	192.168.100.4	139.177	TCP	66	5074 → 8934 [ACK] Seq=227 Ack=6941 Win=28480 Len=0 TSval=4294948967 TSecr=1462483855
18	2023-09-04 14:47:21.521728	192.168.100.4	139.177	TCP	66	5074 → 8934 [ACK] Seq=227 Ack=7617 Win=31256 Len=0 TSval=4294948967 TSecr=1462483855
19	2023-09-04 14:47:21.539818	192.168.100.4	139.177	TLSv1.2	159	Client Key Exchange, Change Cipher Spec, Encrypted Handshake Message
20	2023-09-04 14:47:21.568331	139.177	192.168.100.4	TLSv1.2	117	Change Cipher Spec, Encrypted Handshake Message
21	2023-09-04 14:47:21.590612	192.168.100.4	139.177	TLSv1.2	983	Application Data
22	2023-09-04 14:47:21.627413	139.177	192.168.100.4	TLSv1.2	693	Application Data
23	2023-09-04 14:47:21.656792	192.168.100.4	139.177	TCP	66	5074 → 8934 [ACK] Seq=1157 Ack=8295 Win=34032 Len=0 TSval=4294948981 TSecr=1462483959

PCAP SSE

La captura de paquetes puede ayudar para ver si el intercambio de señales TLS falló.

Cisco Webex llamando al soporte del TAC

Si necesita asistencia para analizar los registros y encontrar la causa raíz del problema, póngase en contacto con el equipo del TAC de Cisco Webex Calling.

Información relacionada con el soporte

[Información de referencia de puerto para llamadas Webex](#)

Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).