

Probleemoplossing voor MPP-telefoon in WXc voor provisioning en registratie

Inhoud

[Inleiding](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Voeg het apparaat toe in Control Hub](#)

[Korte samenvatting van het proces voor de levering van een apparaat in WxC](#)

[Probleemoplossing voor het proces voor de provisioning van een apparaat in Webex](#)

[De PRT-logbestanden genereren vanaf een MPP-apparaat](#)

[Genereert de PRT vanaf het apparaat](#)

[PRT-logbestanden](#)

[Probleemoplossing voor DNS \(provisioning-URL's\)](#)

[Problemen oplossen bij registratie van een MPP-apparaat in WXC](#)

[Probleemoplossing voor DNS \(URL's registreren\)](#)

[Packet Capture \(registratieproces\)](#)

[Cisco Webex - TAC-ondersteuning](#)

[Verwante informatie over ondersteuning](#)

Inleiding

Dit document beschrijft hoe u MPP-telefoons in Webex kunt oplossen voor problemen met de voorziening en registratie wanneer het apparaat wordt toegevoegd door MAC Address.

Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- Basisnetwerkkennis
- MPP-telefoons

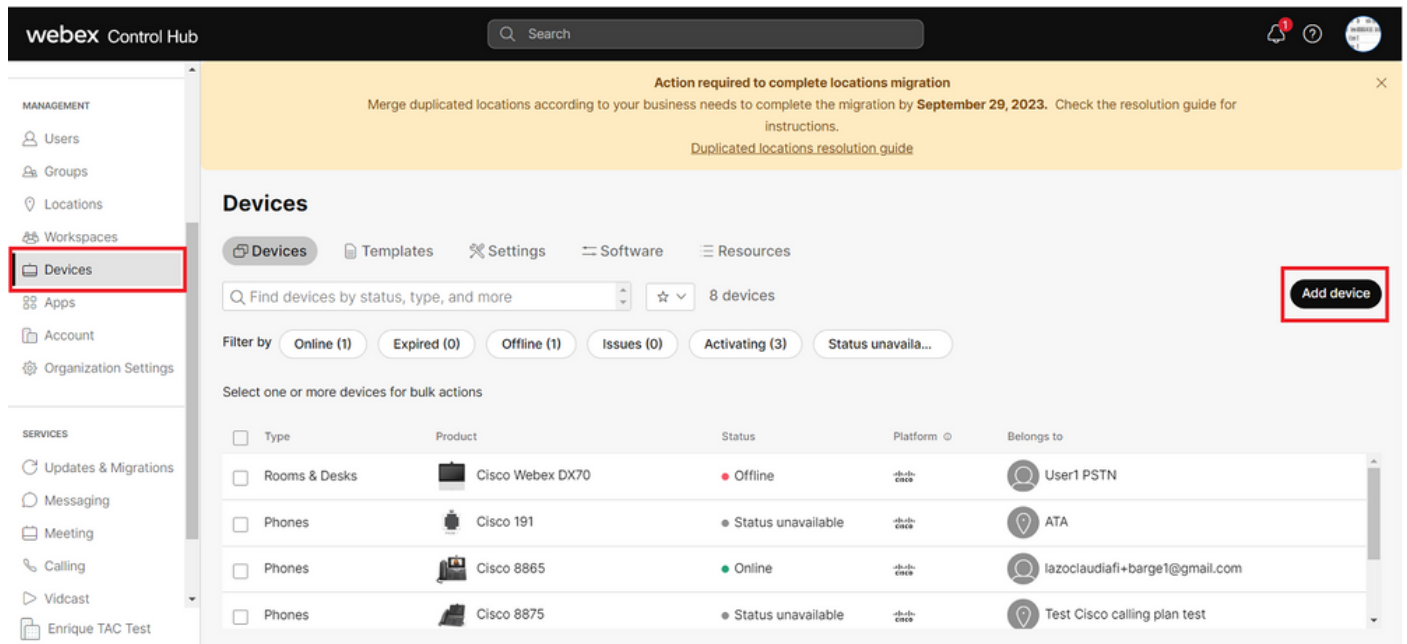
Gebruikte componenten

De informatie in dit document is alleen gebaseerd op MPP-telefoons zoals 78XX, 88XX.

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u zorgen dat u de potentiële impact van elke opdracht begrijpt.

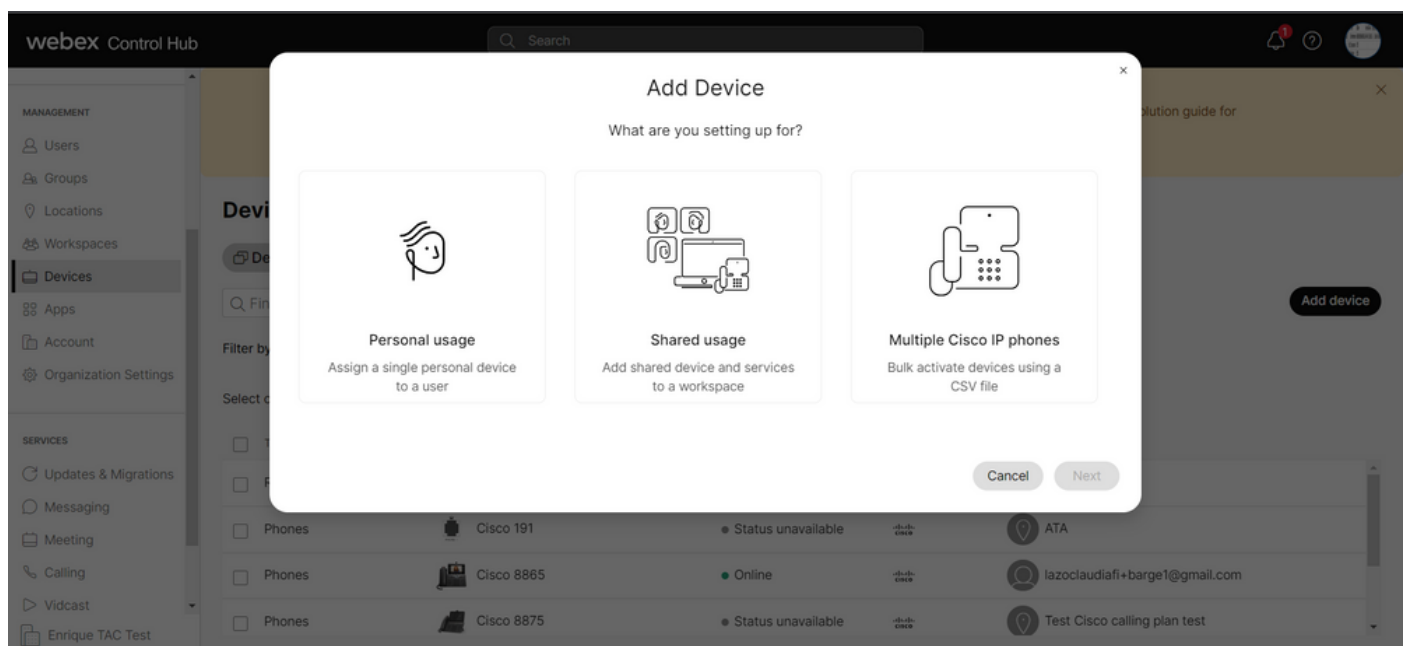
Voeg het apparaat toe in Control Hub

Stap 1. Navigeer naar admin.webex.com en gebruik de beheerdersreferenties. Ga in de organisatie naar Apparaten > Apparaten toevoegen:



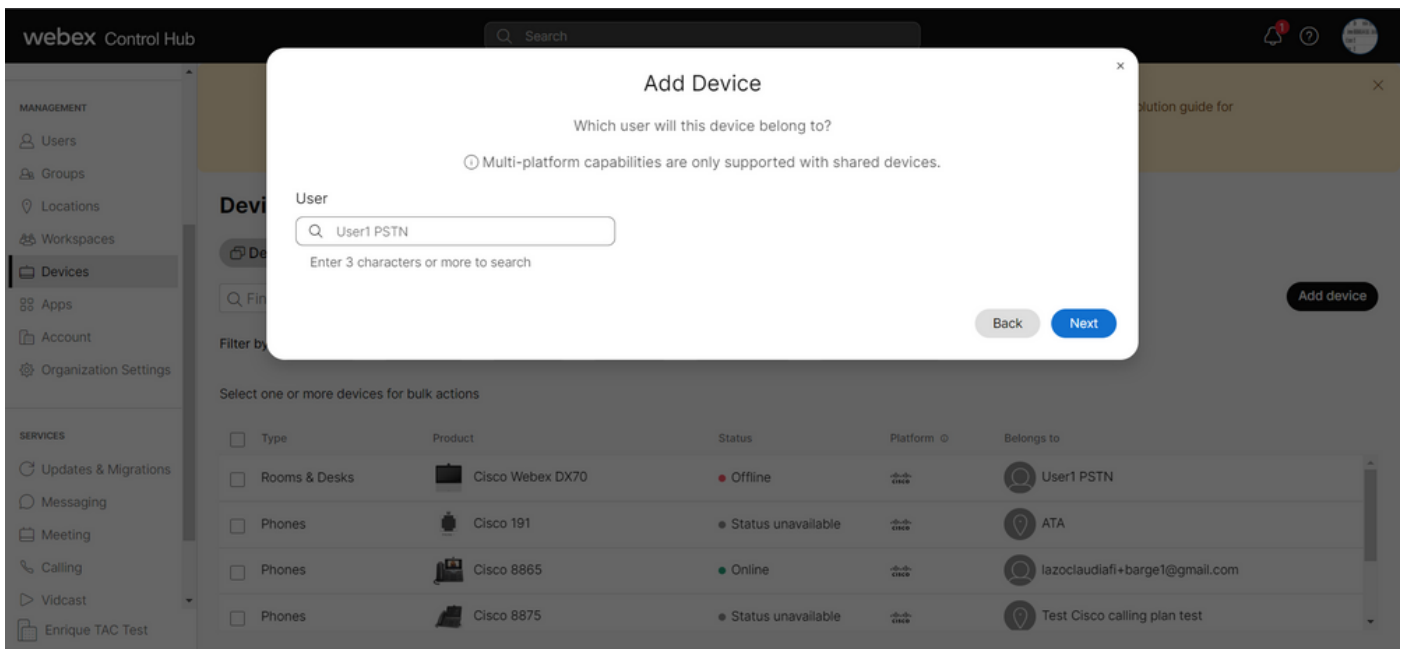
Tabblad Apparaten

Stap 2. Selecteer Persoonlijk gebruik dat aan een gebruiker moet worden toegewezen of selecteer Gedeeld Gebruik dat voor een werkruimte moet worden toegewezen. (In dit scenario wordt een gebruiker gebruikt.)



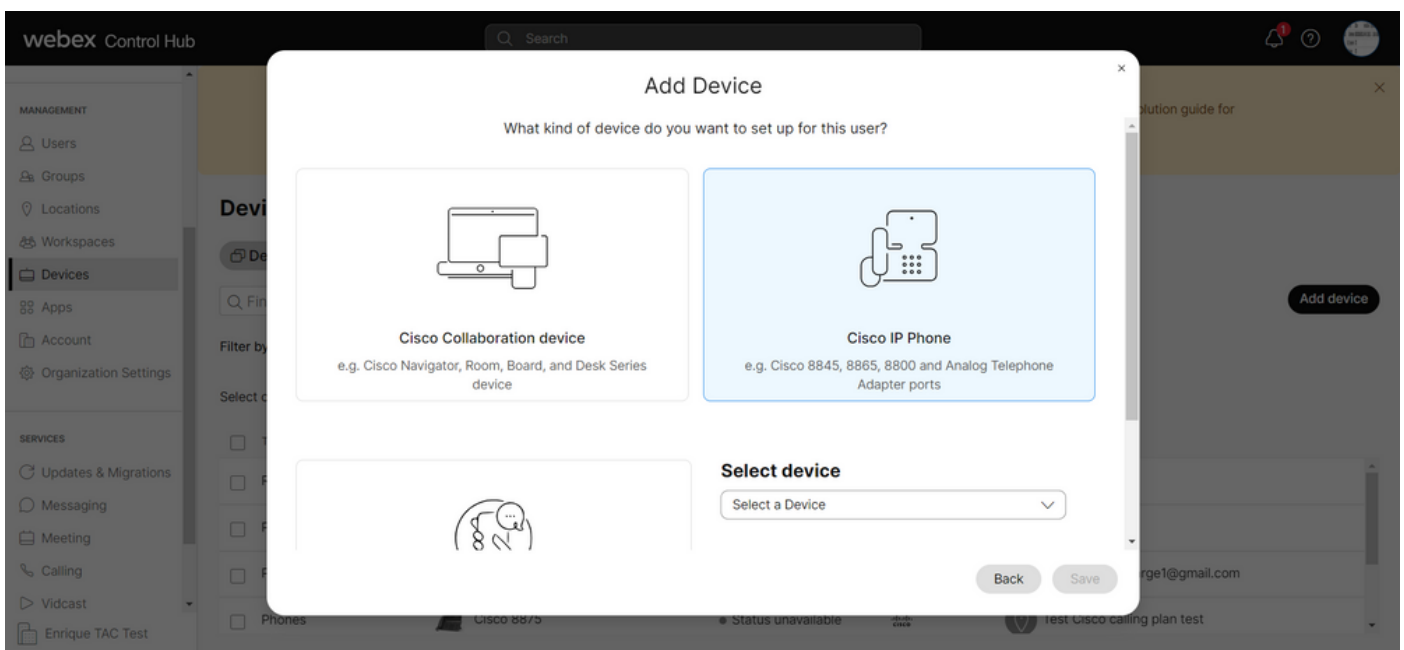
Apparaat toevoegen

Stap 3. Zoek en selecteer de gebruiker die u wilt toewijzen aan dit apparaat en klik op Volgende:



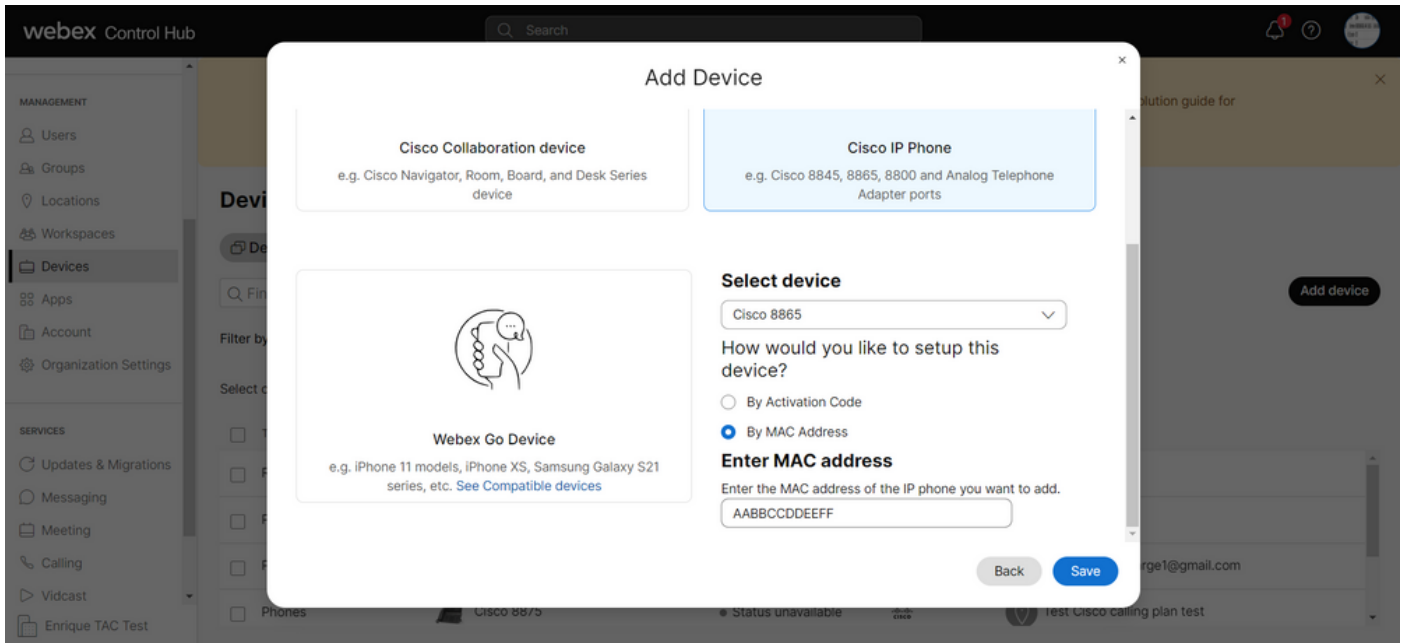
Een gebruiker zoeken

Stap 4. Selecteer Cisco IP-telefoon en zoek uw apparaatmodel:



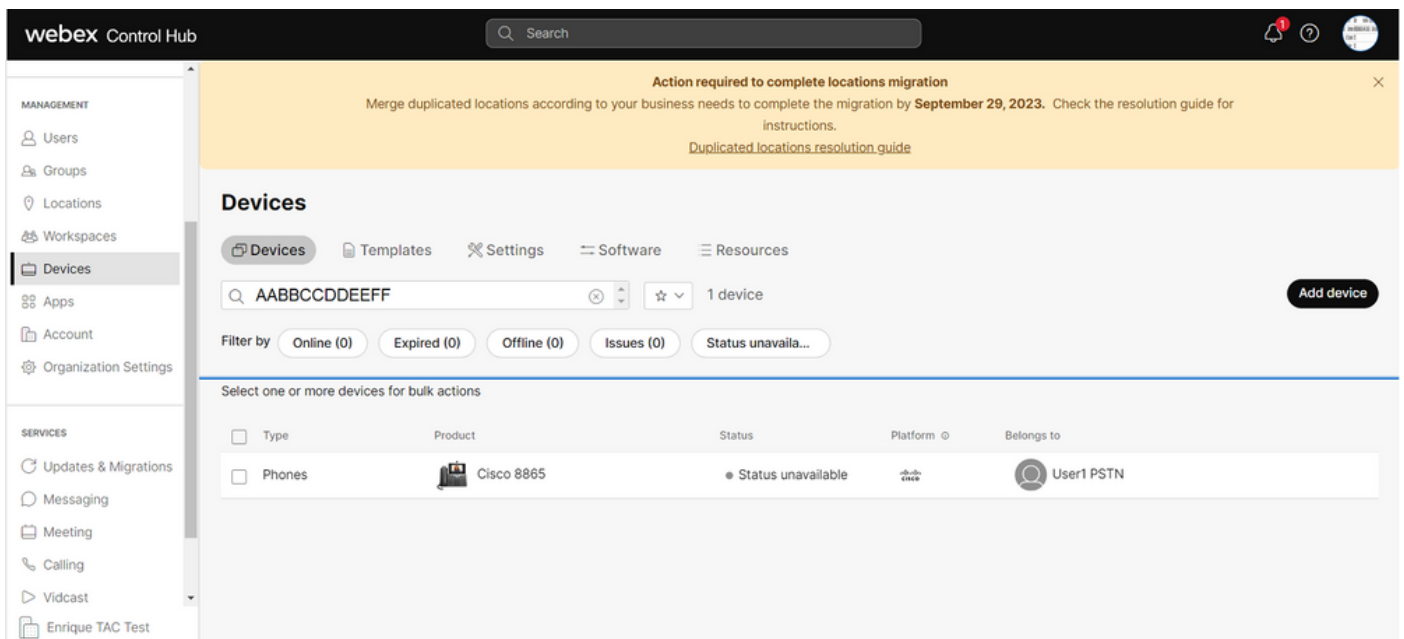
Selecteer model apparaat

Stap 5. Zodra het apparaat is geselecteerd, selecteert u de optie Op MAC-adres en voert u het MAC-adres van het apparaat in en klikt u op Opslaan:



MAC-adres toevoegen

Stap 6. Zodra het apparaat in Control Hub is, kunt u verifiëren dat correct werd toegevoegd wanneer u het MAC-adres in de zoekbalk zoekt:

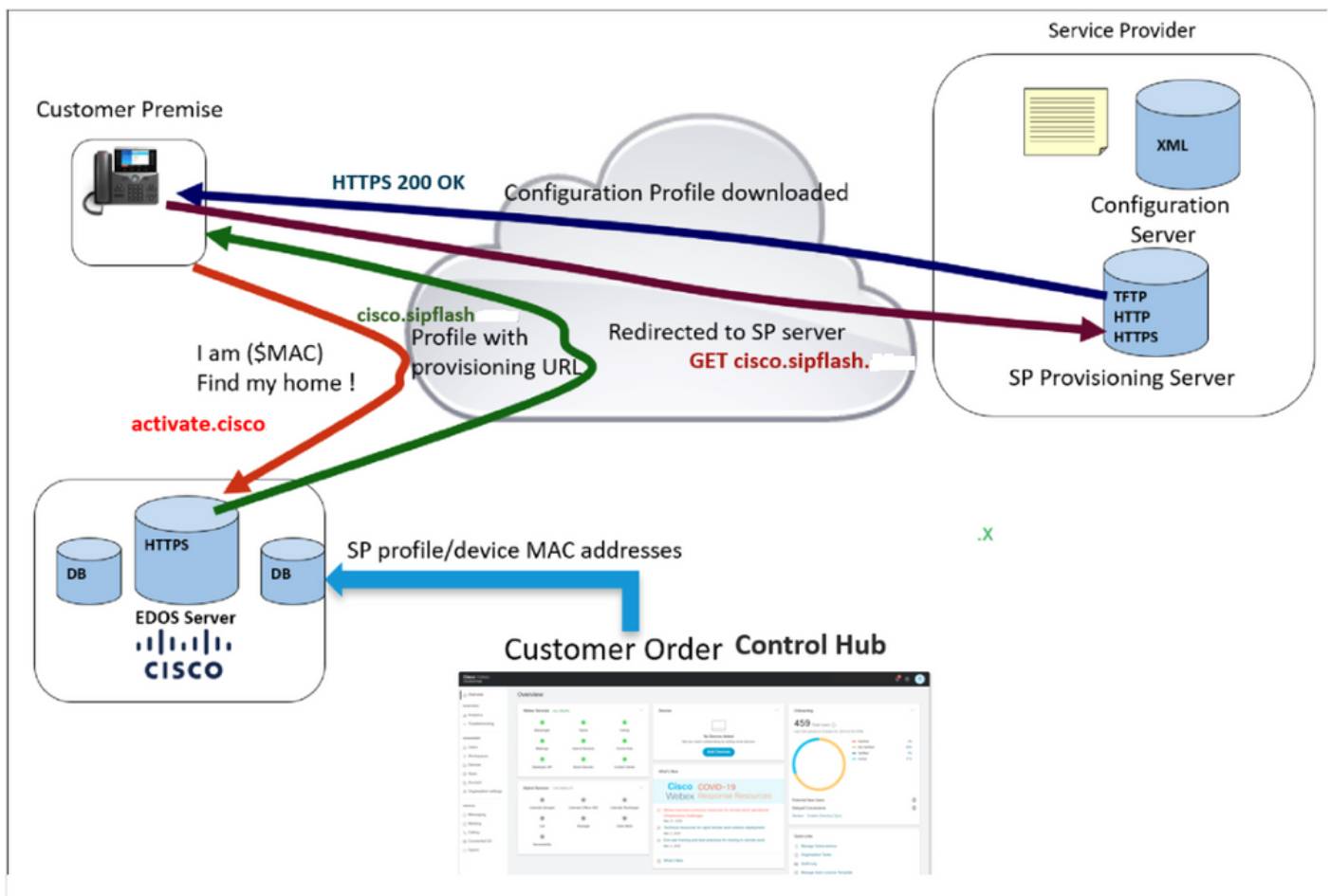


Verificatie van de inrichting

De status wordt weergegeven als "niet beschikbaar" omdat het apparaat nog steeds niet is voorzien. Zodra het apparaat in Control Hub is, is de volgende stap om het apparaat in de fabriek opnieuw in te stellen. Nadat de fabriek is hersteld, moet het apparaat een verzoek indienen bij de WxC-servers om configuratiebestanden te verkrijgen. (Dat is het provisioningproces.) Het apparaat is met succes provisioned wanneer het apparaat het telefoonnummer en/of de uitbreiding in het scherm toont.

Als u ziet dat het apparaat niet de juiste configuratie toont, is het proces voor de provisioning van het apparaat mislukt.

Korte samenvatting van het proces voor de levering van een apparaat in WxC



Provisioningdiagram

Probleemoplossing voor het proces voor de provisioning van een apparaat in Webex

Het MPP-apparaat kan niet met WxC provisioneren als het is geconfigureerd met:

- Een TFTP-server geconfigureerd in de DHCP-server
- Als Optie (OPT66, OPT160, OPT159 of OPT150) is geconfigureerd en geleverd door de DHCP-server

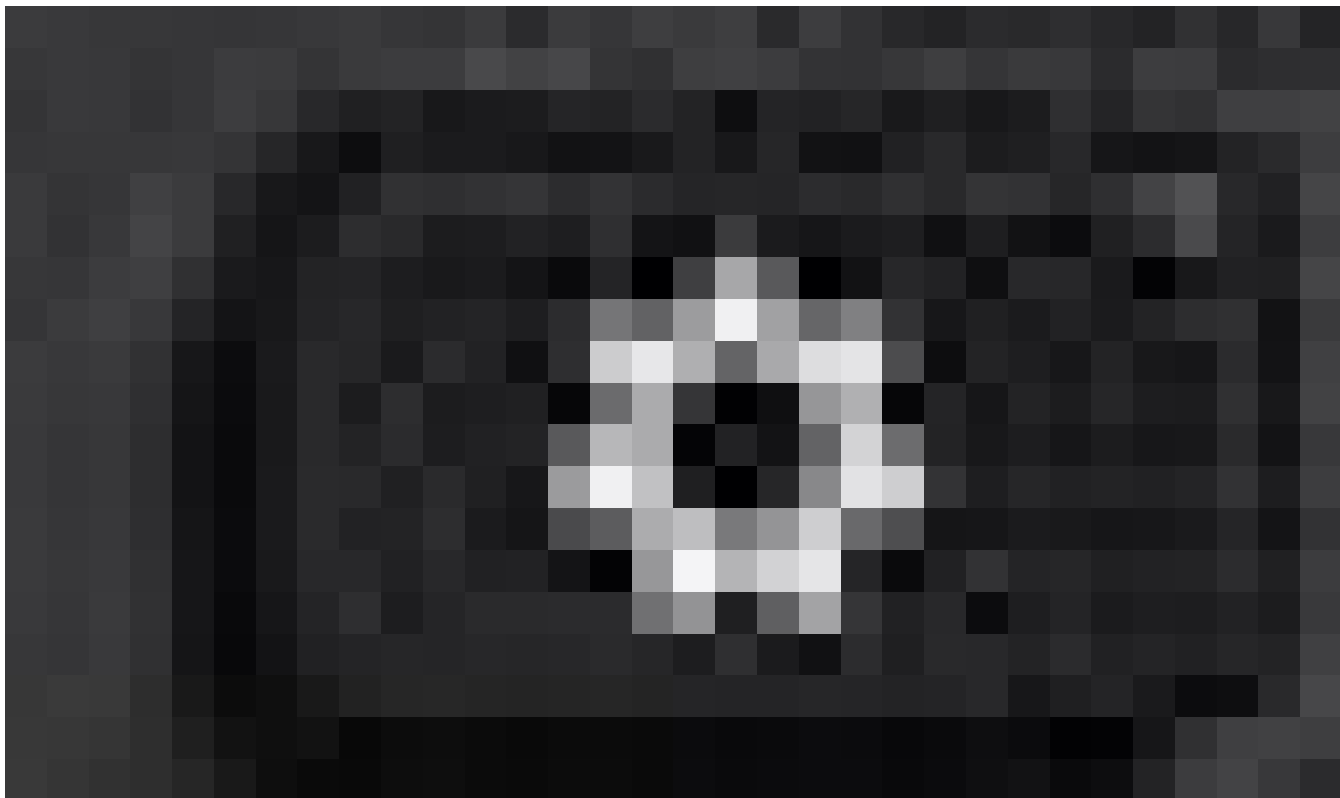
Om te zien of de telefoon een TFTP configuratie van een DHCP server nam, zijn de PRT logboeken nodig.

De PRT-logbestanden genereren vanaf een MPP-apparaat

Verstuur van de PRT logboeken van de telefoon. De volgende stappen tonen hoe de PRT-logbestanden moeten worden gegenereerd.

Genereert de PRT vanaf het apparaat

Stap 1. Druk op het apparaat op de



knop
Instellingen

voor toepassingen.

Stap 2. Ga naar Status > Probleem melden.

Stap 3. Voer de datum en het tijdstip van het probleem in.

Stap 4. Selecteer een beschrijving in de lijst.

Stap 5. Druk op Indienen.

Nadat de logbestanden zijn ingediend, zie de volgende stappen om de PRT-logbestanden te downloaden:

Stap 1. Aanmelden bij https://IP_ADDRESS_PHONE/

Opmerking: Als het IP-adres onbekend is, kunt u dit verkrijgen bij Instellingen > Status > Netwerkstatus > IPv4-status

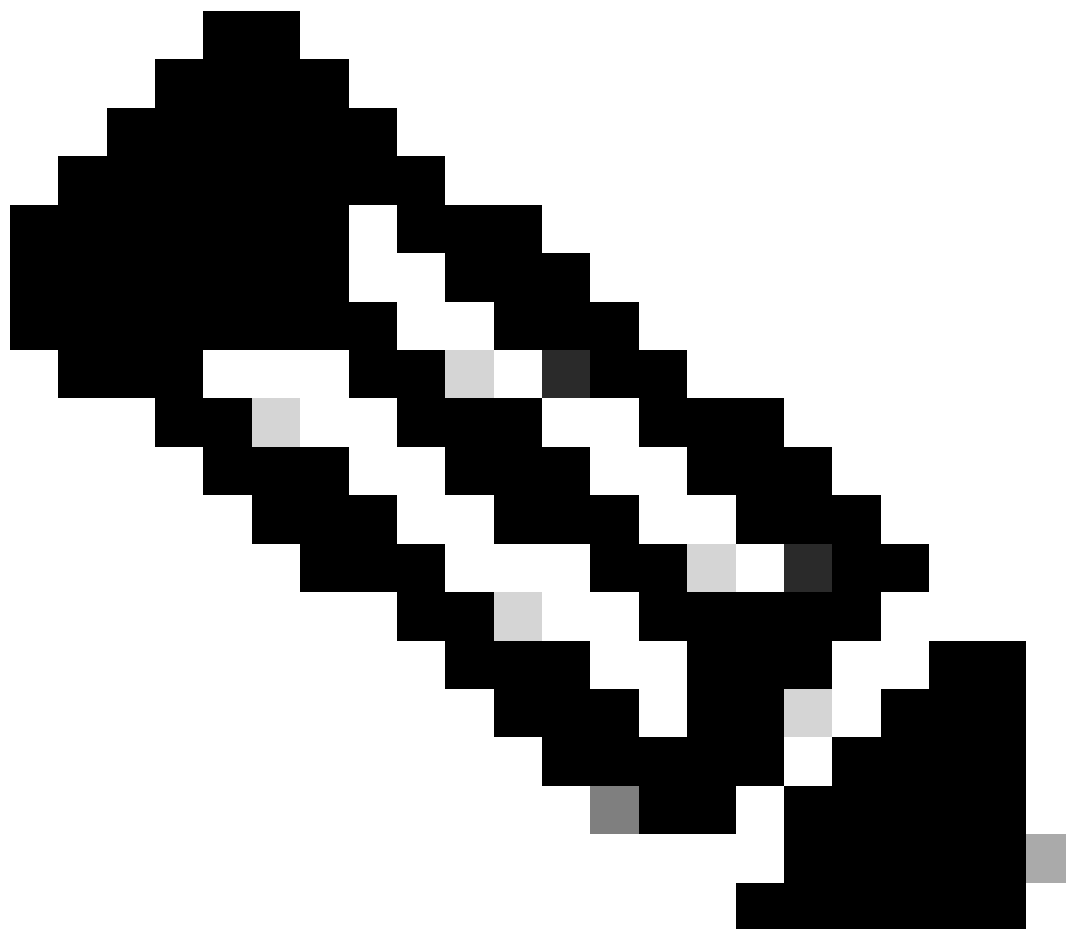
Stap 2. Navigeren naar Info > Debug Info > Het PRT-logboek downloaden (Rechtsklik op de link en selecteer Opslaan als...)



Web GUI

PRT-logbestanden

Wanneer u de logboeken opent, kunt u een mening als dit zien:



Opmerking: u kunt de logbestanden openen met een programma zoals WinRAR omdat de logbestanden zijn gecompriemd.

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...	

Om het proces voor levering van het apparaat te analyseren, moet het logboek logcat worden geopend. Het kan worden geopend met een teksteditor zoals Notepad of Notepad++.

De functie "Find" van de teksteditor kan worden gebruikt om te weten te komen of de telefoon een TFTP-server heeft geconfigureerd. Gebruik DHCP-tftpsvr1 of DHCP-tftpsvr2 om de specifieke regel voor dat logbestand te vinden. Als u een blik en de andere lijnen van de logboeken neemt, kan meer informatie over de configuratie van DHCP worden gevonden:

```
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:
```

Zoals u in het logbestand kunt zien, wordt er in de DHCP-server een TFTP-IP-adres geconfigureerd. Dit zorgt ervoor dat de telefoon geprobeerd heeft om deze TFTP server te provisioneren in plaats van de Webex Calling servers.

```
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
```

Nadat u een TFTP-configuratie en een OPT-configuratie uit de DHCP-server hebt verwijderd, moet u het apparaat in de fabriek opnieuw instellen om het proces te starten om het apparaat opnieuw met WxC te provisioneren.

De eerste poging dat de telefoon met het proces voor het verstrekken van het apparaat doet is een verzoek aan URL activate.cisco.com te doen. De telefoon maakt een vraag aan de DNS server om het domein op te lossen. Als de DNS-resolutie mislukt, kan deze er zo uitzien:

<#root>

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

Als de telefoon het domein kan oplossen, kan het er zo uitzien:

```
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
```

Na ontvangst van 200 OK van de GET aanvraag naar activate.cisco.com doet de telefoon een verzoek aan cisco.siplash.com. Het is hetzelfde proces, de telefoon probeert het domein op te lossen en als het faalt kan het er zo uitzien:

```
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'"
```

Als de telefoon het domein kan oplossen, kan het er zo uitzien:

```
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

Probleemoplossing voor DNS (provisioning-URL's)

Als u in hetzelfde netwerk bent waar apparaten problemen hebben met de DNS-resolutie, kan een nslookup worden gebruikt om te controleren of de DNS-server het domein kan oplossen. Open de interface van de opdrachtregel en voer de volgende stappen uit:

- nslookup -> Enter
- type instellen=A -> ENTER
- activate.cisco.com

Als de PC het domein kan oplossen, kan het er zo uitzien:

```
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 activation.cisco

Het zelfde proces kan voor cisco.sipflash.x worden gemaakt om het domein op te lossen:

```
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

Als de PC niet in staat is om de domeinen op te lossen, bekijk dan uw DNS server.

Problemen oplossen bij registratie van een MPP-apparaat in WXC

Dit bijvoorbeeld, is de uitgaande proxy da02.hosted-us10.bcld.webex.com. De telefoon probeert het SRV-domein op te lossen:

```
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.bc1d.webex.com is hosted
1734 INF Sep 04 22:50:32.082738 dnsmasq[560]: [cache_insert] _sips._tcp.da02.hosted-us10.bc1d.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
```

Als de telefoon het SRV domein kan oplossen krijgt het de hostnamen:

```
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
```

Van een van deze hostnamen neemt de telefoon een van hen om de apparaat te registreren bij de WxC SBC:

```
1774 NOT Sep 04 22:50:32.083015 (2059-2271) voice-RSE_DEBUG: Refreshing host[3]:hosted01aj-us10.bc1d.we
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.co
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-c77bd320AM
From: <sip:w3nca1a025@XXXXX.example.com>;tag=fcd8304d2abdd95co0AM
To: <sip:w3nca1a025@XXXXX.example.com>AM
Call-ID: 98126dba-9df06bd9@192.168.100.6AM
CSeq: 6367 REGISTERAM
Max-Forwards: 70AM
Contact: <sip:w3nca1a025@192.168.100.6:5072;transport=tls>;expires=3600AM
User-Agent: Cisco-CP-8865-3PCC/12.0.2_<MAC_ADDRESS>_47cff26a-4713-41a1-8d75-28d7b638ffe8_2c01b5e7-53d5
Peripheral-Data: noneAM
Session-ID: 300e21a200105000a0002c01b5e753d5;remote=00000000000000000000000000000000AM
Content-Length: 0AM
Allow: ACK, BYE, CANCEL, INFO, INVITE, NOTIFY, OPTIONS, REFER, UPDATEAM
Allow-Events: hold,talk,conferenceAM
Supported: replaces, sec-agree, record-awareAM
```

Accept-Language: en^M

Het apparaat moet een 401 Ongeautoriseerd bericht van de kant van de menukaart ontvangen:

```
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
```

Het apparaat verzendt het REGISTER met de kop van de autorisatie:

```
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
```

En dan krijgt het apparaat een 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
```

Na dit proces moet het apparaat zijn ingesteld en geregistreerd voor de WebexC-services.

Probleemoplossing voor DNS (URL's registreren)

Als u zich in hetzelfde netwerk bevindt waar apparaten problemen hebben met de DNS-resolutie, kan nslookup worden gebruikt om te controleren of de DNS-server het domein kan oplossen. Open de interface van de opdrachtregel en voer de volgende stappen uit:

- nslookup -> Enter
- type instellen=SRV -> Enter
- _sips._tcp.da02.hosted-us10.bclld.webex.com

Als de PC het domein kan oplossen, kan het er zo uitzien:

```

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

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

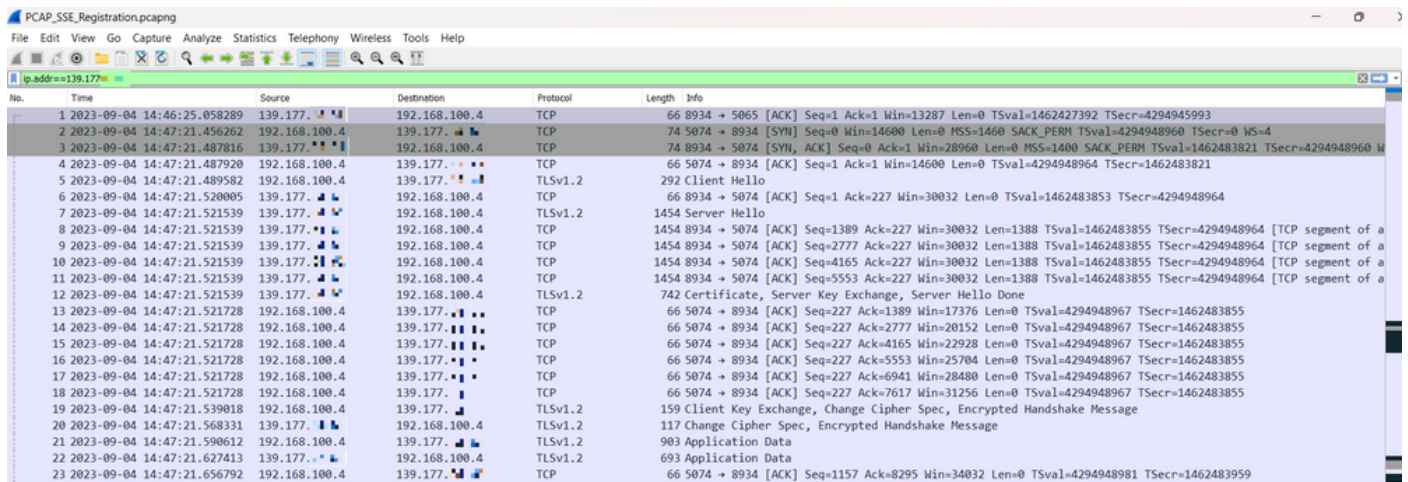
Non-authoritative answer:
_sips._tcp.da02.hosted-us10.bclld.webex.com      SRV service location:
    priority      = 5
    weight        = 50
    port          = 8934
    svr hostname  = hosted01ai-us10.bclld.webex.com
_sips._tcp.da02.hosted-us10.bclld.webex.com      SRV service location:
    priority      = 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:██████████

```


Packet Capture (registratieproces)

U kunt het IP-adres gebruiken dat de telefoon voor register heeft, een filter kan worden gebruikt in de pakketopname om de TLS-handdruk te bekijken:



The screenshot shows a Wireshark packet capture window titled 'PCAP_SSE_Registration.pcapng'. The filter bar is set to 'ip.addr==139.177.100.4'. The packet list pane shows 23 packets. The details pane for packet 23 shows the following information:

No.	Time	Source	Destination	Protocol	Length	Info
23	2023-09-04 14:47:21.656792	192.168.100.4	139.177.100.4	TCP	66	66 5074 → 8934 [ACK] Seq=1157 Ack=8295 Win=34032 Len=0 TSval=4294948981 TSecr=1462483959

PCAP SSE

De pakketopname kan helpen om te zien of de TLS-handdruk is mislukt.

Cisco Webex - TAC-ondersteuning

Als u ondersteuning nodig hebt om de logbestanden te analyseren en de oorzaak van het probleem te vinden, neem dan contact op met het Cisco Webex Calling TAC team.

Verwante informatie over ondersteuning

[Poortreferentie-informatie voor Webex bellen](#)

Over deze vertaling

Cisco heeft dit document vertaald via een combinatie van machine- en menselijke technologie om onze gebruikers wereldwijd ondersteuningscontent te bieden in hun eigen taal. Houd er rekening mee dat zelfs de beste machinevertaling niet net zo nauwkeurig is als die van een professionele vertaler. Cisco Systems, Inc. is niet aansprakelijk voor de nauwkeurigheid van deze vertalingen en raadt aan altijd het oorspronkelijke Engelstalige document ([link](#)) te raadplegen.