

# Identificar e solucionar problemas do telefone MPP em WxC para provisionamento e registro

## Contents

---

### [Introdução](#)

#### [Requisitos](#)

#### [Componentes Utilizados](#)

### [Adicionar o Dispositivo ao Hub de Controle](#)

### [Breve resumo do processo de provisionamento de um dispositivo em WxC](#)

### [Solucionar problemas do processo de provisionamento de um dispositivo em WxC](#)

#### [Gerar os logs de PRT a partir de um dispositivo MPP](#)

#### [Gere a PRT a partir do dispositivo](#)

#### [Logs PRT](#)

#### [Solucionar problemas de DNS \(Provisione URLs\)](#)

### [Solucionar problemas de registro de um dispositivo MPP em WxC](#)

#### [Solucionar problemas de DNS \(Registrar URLs\)](#)

#### [Captura de pacotes \(processo de registro\)](#)

#### [Suporte do Cisco Webex Calling TAC](#)

#### [Informações relacionadas ao suporte](#)

---

## Introdução

Este documento descreve como solucionar problemas de telefones MPP em WxC para problemas de provisionamento e registro quando o dispositivo é adicionado pelo endereço MAC.

## Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Conhecimento básico de rede
- Telefones MPP

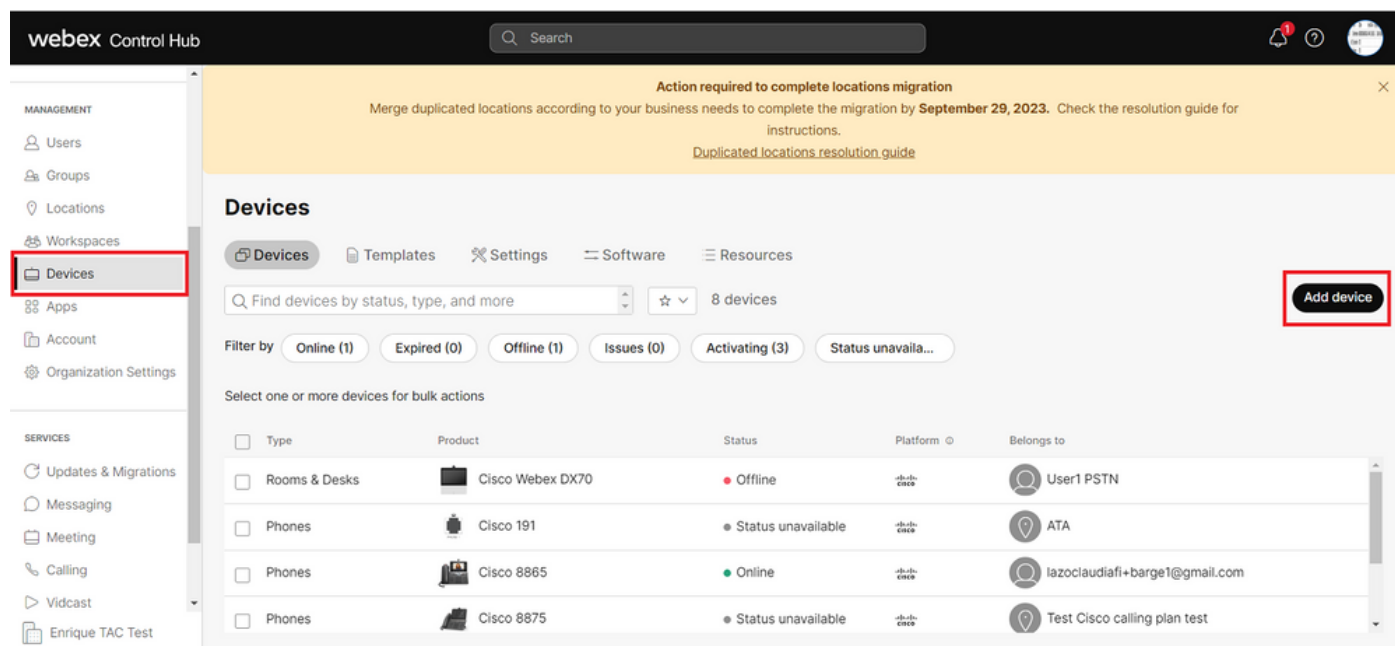
## Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas apenas em telefones MPP como 78XX, 88XX.

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

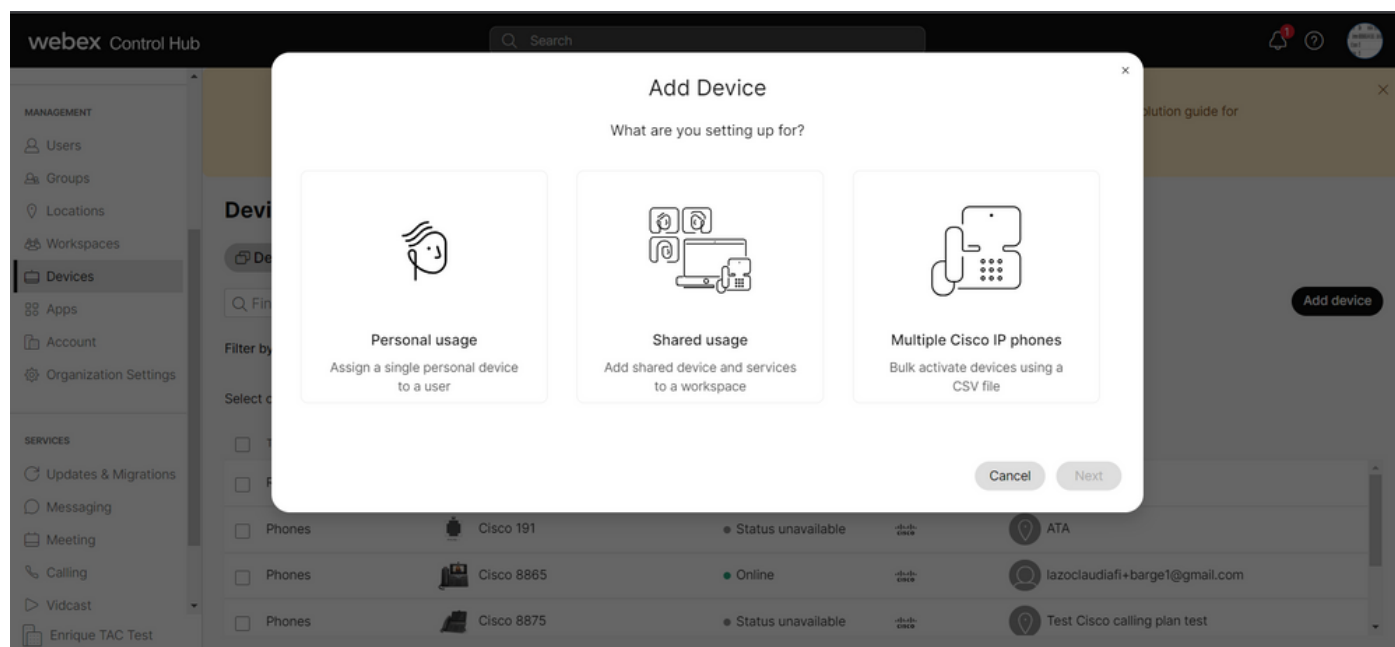
# Adicionar o Dispositivo ao Hub de Controle

Etapa 1. Navegue até [admin.webex.com](https://admin.webex.com) e use as credenciais de administrador. Na organização, navegue até **Devices > Add device**:



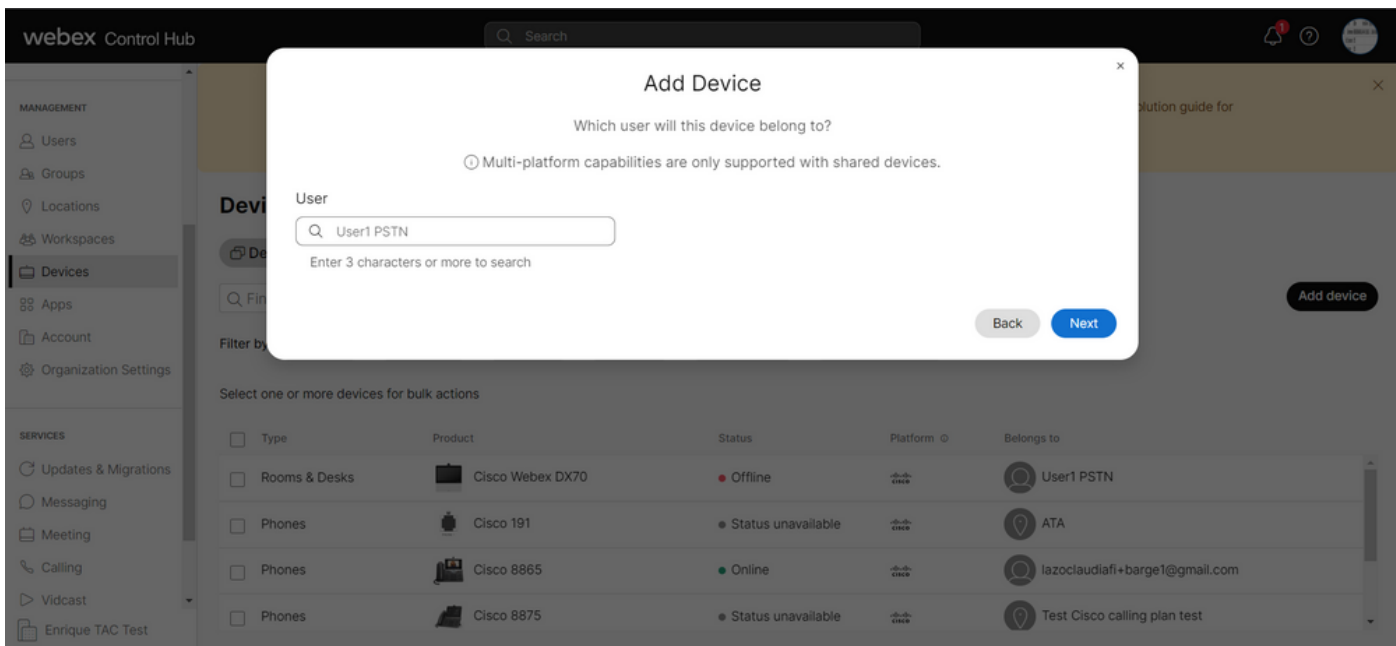
guia Dispositivos

Etapa 2. Selecione **Uso pessoal** a ser atribuído a um usuário ou selecione **Uso compartilhado** a ser atribuído a um espaço de trabalho. (Neste cenário, um usuário é usado.)



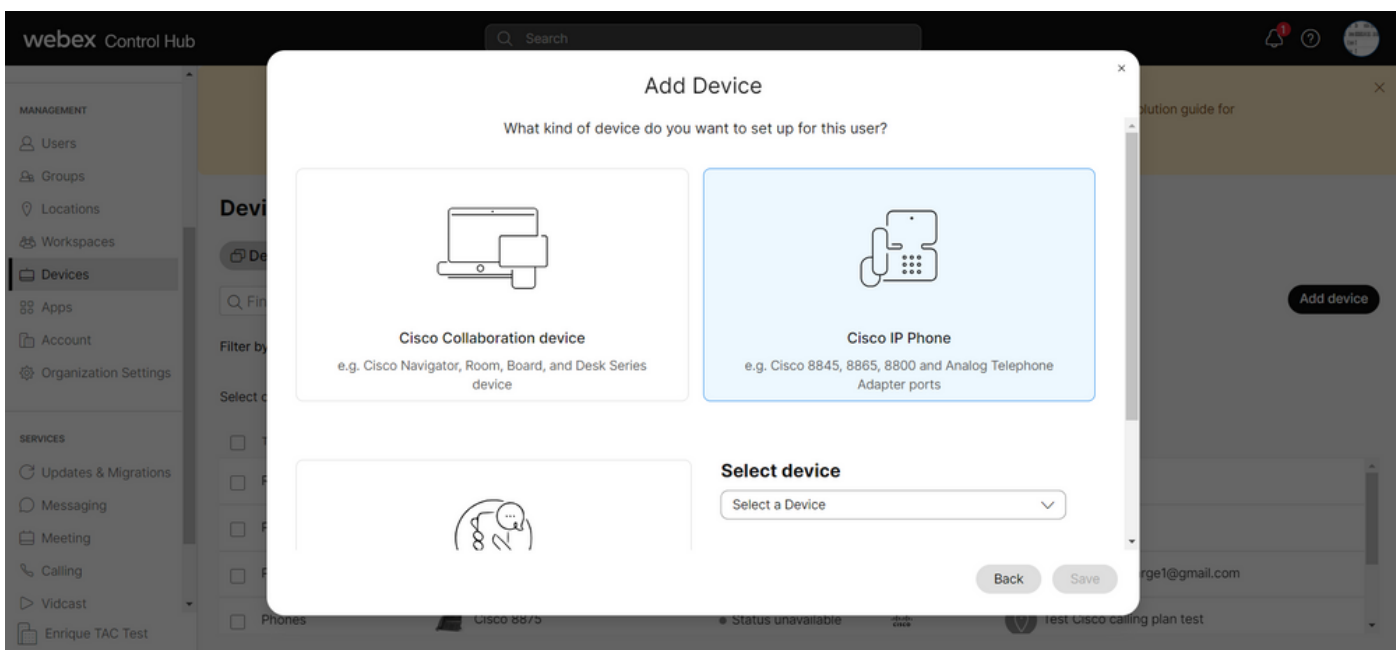
Adicionar dispositivo

Etapa 3. Pesquise e selecione o usuário que você deseja atribuir a este dispositivo e clique em **Avançar**:



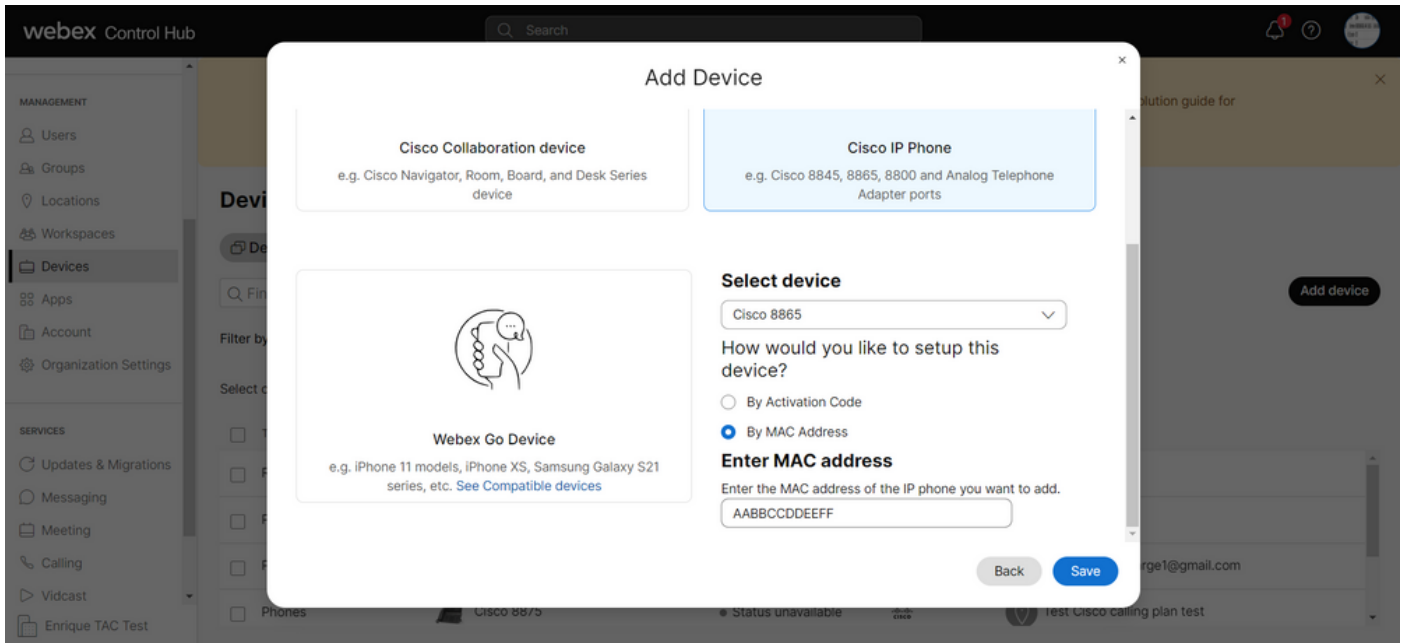
Procurar um usuário

Etapa 4. Selecione Cisco IP Phone e procure o modelo do seu dispositivo:



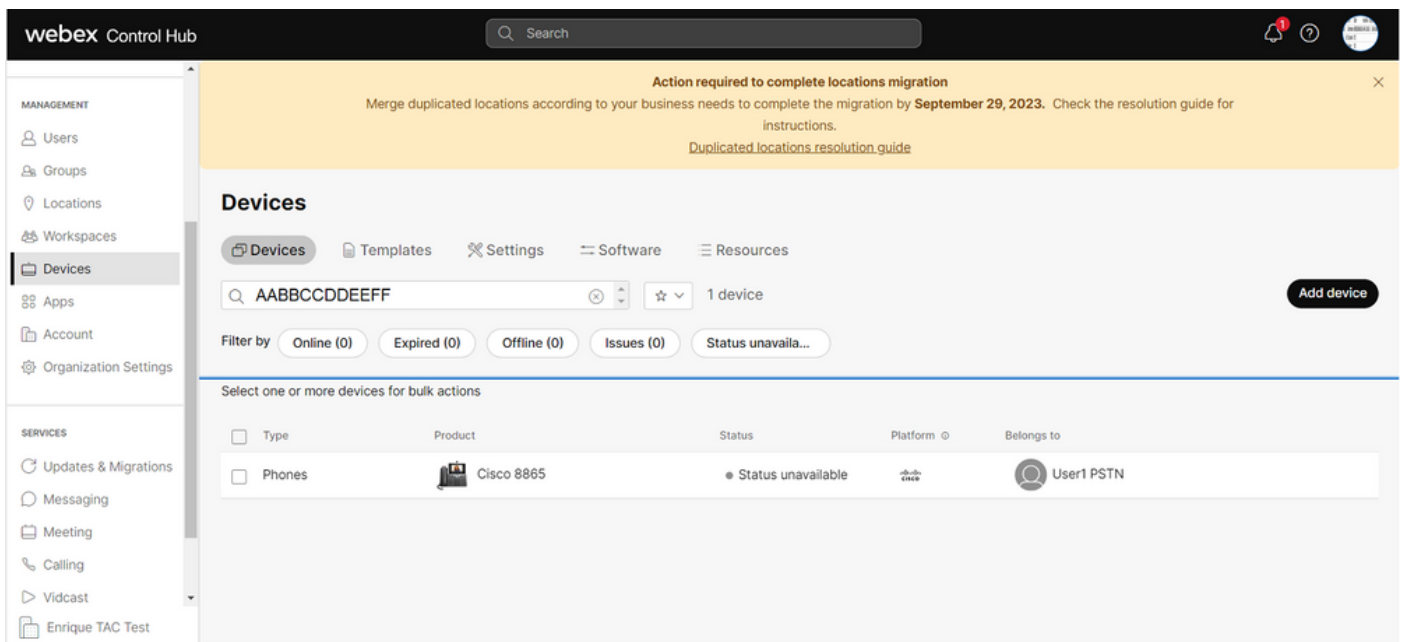
Selecionar modelo do dispositivo

Etapa 5. Depois que o dispositivo for selecionado, selecione a opção By MAC Address, insira o endereço MAC do dispositivo e clique em Save:



Adicionar endereço MAC

Etapa 6. Quando o dispositivo estiver no Hub de controle, você poderá verificar se ele foi adicionado corretamente ao pesquisar o endereço MAC na barra de pesquisa:



Verificação do dispositivo

O status é mostrado como "Indisponível", pois o dispositivo ainda não foi provisionado. Quando o dispositivo estiver no Hub de controle, a próxima etapa será redefinir o dispositivo de fábrica. Após a redefinição de fábrica, o dispositivo deve fazer uma solicitação aos servidores WxC para obter arquivos de configuração. (Esse é o processo de provisão.) O dispositivo é provisionado com êxito quando o dispositivo exibe o número do telefone e/ou o ramal na tela.

Se você vir que o dispositivo não está mostrando a configuração adequada, o processo para provisionar o dispositivo falhou.

# Breve resumo do processo de provisionamento de um dispositivo em WxC

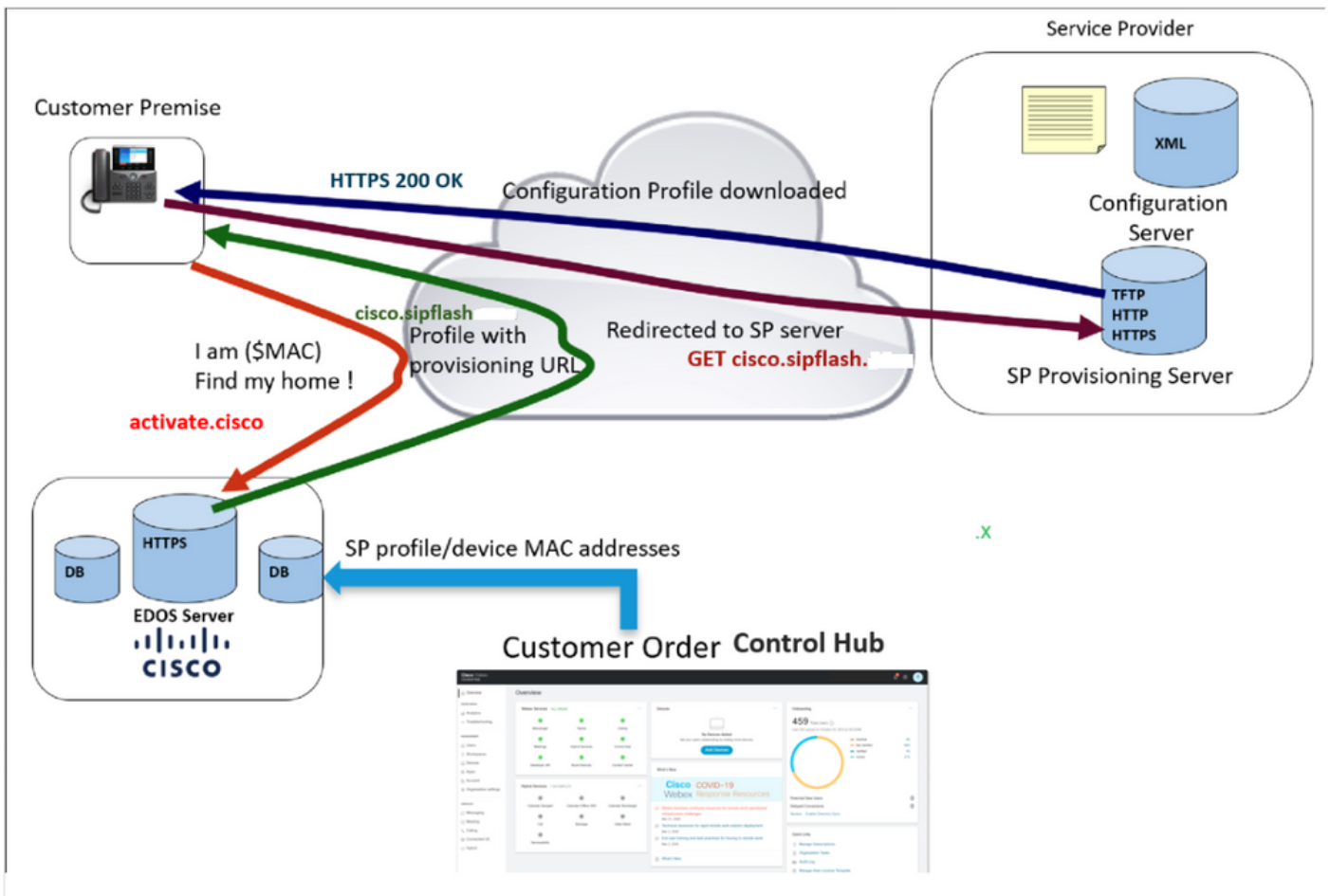


Diagrama de provisionamento

## Solucionar problemas do processo de provisionamento de um dispositivo em WxC

O dispositivo MPP não pode provisionar com WxC se estiver configurado com:

- Um servidor TFTP configurado no servidor DHCP
- Se a Opção (OPT66, OPT160, OPT159 ou OPT150) for configurada e fornecida pelo Servidor DHCP

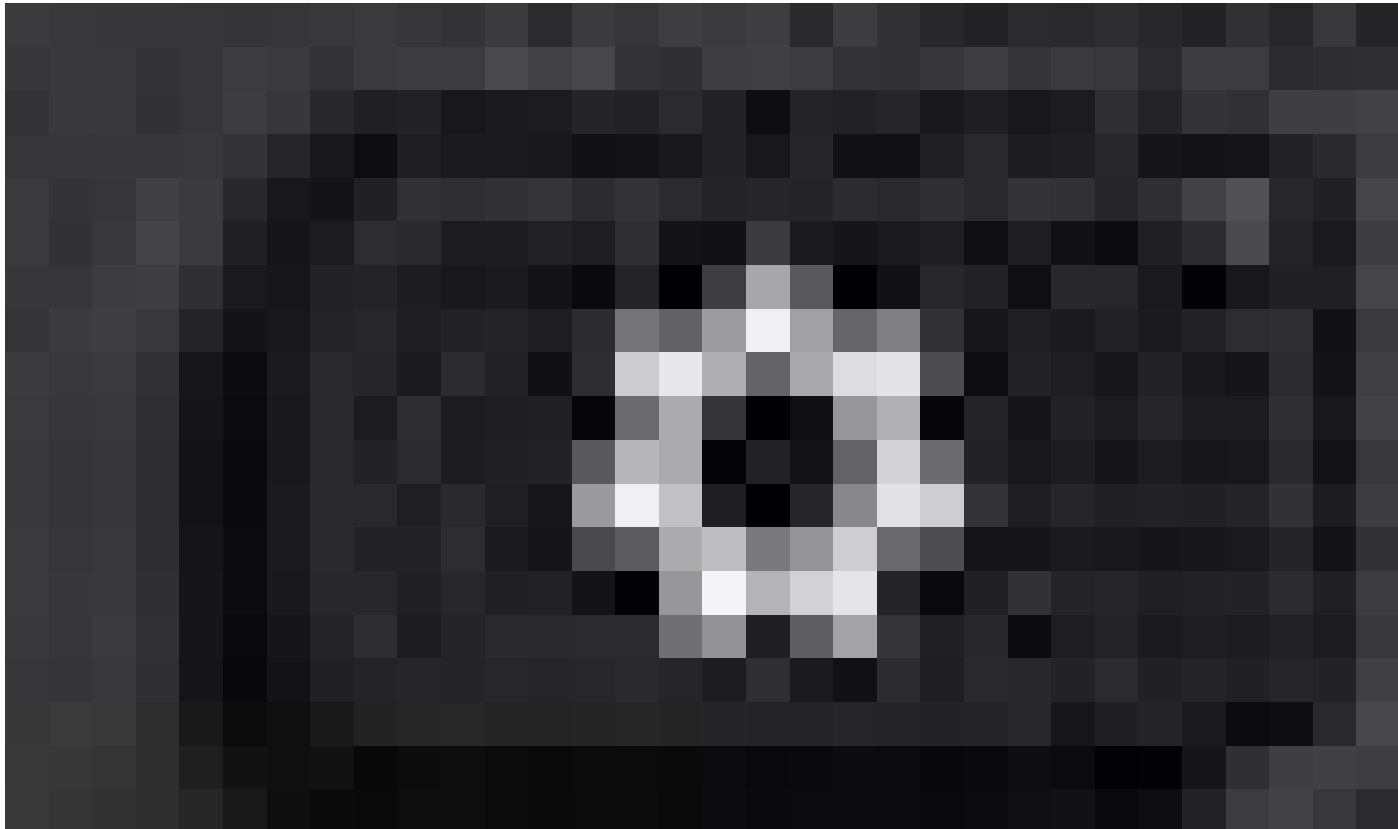
Para ver se o telefone obteve uma configuração TFTP de um servidor DHCP, os registros PRT são necessários.

Gerar os logs de PRT a partir de um dispositivo MPP

Envie os registros da PRT pelo telefone. As próximas etapas mostram como gerar os registros PRT.

## Gere a PRT a partir do dispositivo

Etapa 1.No dispositivo, pressione o botão Applicationsbutton



Settings

Etapa 2.Vá paraStatus > Relatar problema.

Etapa 3.Insira a data e a hora do problema.

Etapa 4.Selecione uma Descrição na lista.

Etapa 5.Pressione Enviar.

Depois que os registros forem enviados, consulte as próximas etapas para fazer o download dos registros PRT:

Etapa 1. Faça login em [https://IP\\_ADDRESS\\_PHONE/](https://IP_ADDRESS_PHONE/)

---

Observação: Observação: se o endereço IP for desconhecido, ele poderá ser obtido em Settings > Status > Network Status > IPv4 Status

---

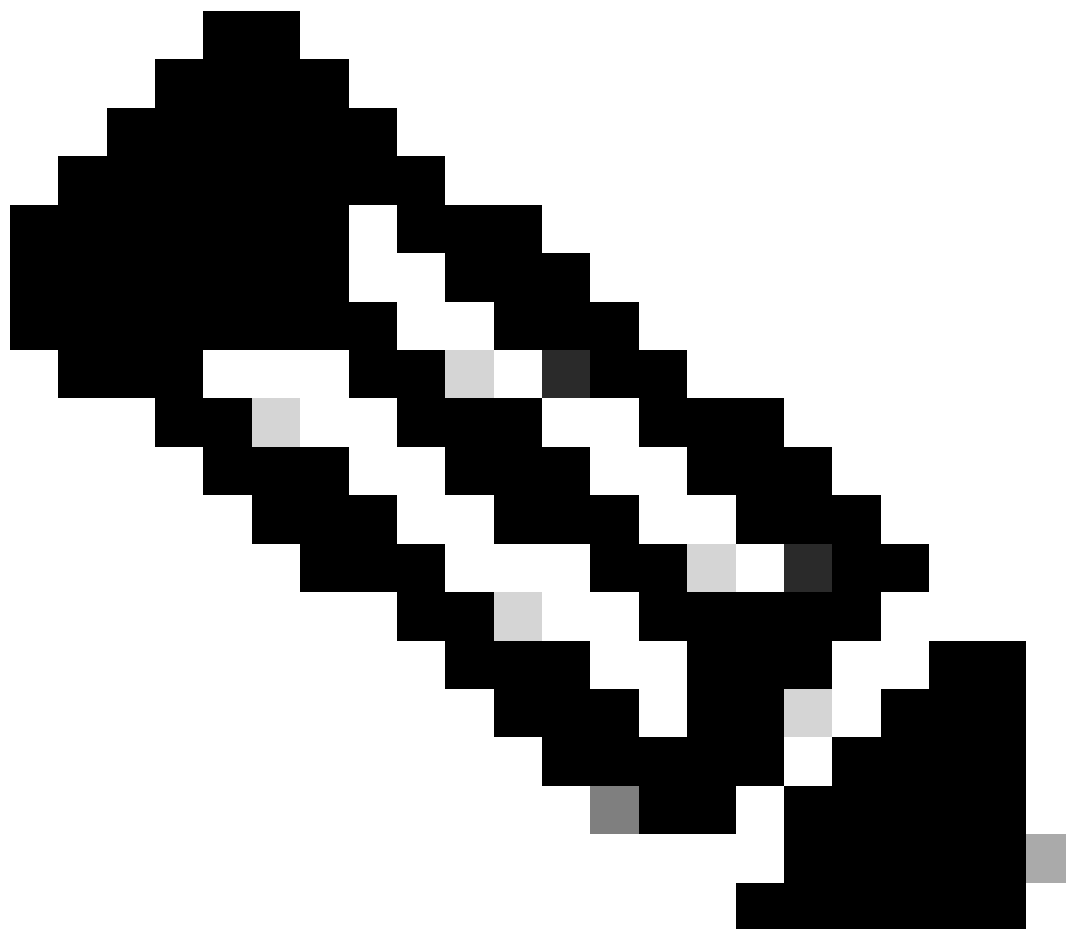
Etapa 2. Navegue até Info > Debug Info > Download do registro PRT (Clique com o botão direito do mouse no link e selecione Save As...)

The screenshot shows the Cisco CP-8865-3PCC Configuration Utility web interface. The top navigation bar includes 'Info', 'Voice', 'Call History', and 'Personal Directory'. The 'Info' tab is selected, and the 'Debug Info' sub-tab is active. The 'Console Logs' section displays eight debug messages, with links for each. The 'Problem Reports' section includes a 'Generate PRT' button and a 'Prt File' link labeled 'cp-8865-3pcc.prt', which is highlighted with a red box.

GUI da Web

Logs PRT

Ao abrir os logs, você poderá ver uma exibição como esta:



Observação: você pode abrir os logs com um programa como o WinRAR, já que os logs estão compactados.

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 analisar o processo de provisionamento do dispositivo, o log chamado logcat precisa ser aberto. Ele pode ser aberto com um editor de texto como Notepad ou Notepad++.

A função "Localizar" do editor de texto pode ser usada para descobrir se o telefone tem um servidor TFTP configurado. Use DHCP-tftpsvr1 ou DHCP-tftpsvr2 para encontrar a linha específica para esse log. Se você observar as outras linhas dos logs, poderá encontrar mais informações sobre a configuração do 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 você pode ver no registro, um endereço IP TFTP é configurado no servidor DHCP. Isso faz com que o telefone tente provisionar para esse servidor TFTP em vez dos servidores de chamada 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
```

Após remover qualquer configuração TFTP e qualquer configuração OPT do servidor DHCP, você deve redefinir o dispositivo de fábrica para iniciar o processo para provisionar o dispositivo com WxC novamente.

A primeira tentativa que o telefone faz com o processo de provisionamento do dispositivo é fazer uma solicitação ao URL activate.cisco.com. O telefone consulta o servidor DNS para resolver o domínio. Se a Resolução DNS falhar, pode ser assim:

<#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

Se o telefone puder resolver o domínio, ele poderá ter a seguinte aparência:

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

Após receber o 200 OK da solicitação GET para activate.cisco.com, o telefone faz uma solicitação para cisco.sipflash.com. É o mesmo processo, o telefone tenta resolver o domínio e, se falhar, pode ter a seguinte aparência:

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'"

Se o telefone puder resolver o domínio, ele poderá ter a seguinte aparência:

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
```

## Solucionar problemas de DNS (Provisone URLs)

Se você estiver na mesma rede em que os dispositivos têm problemas com a resolução DNS, um nslookup pode ser usado para verificar se o servidor DNS é capaz de resolver o domínio. Abra a interface de linha de comando e siga os próximos passos:

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

Se o PC puder resolver o domínio, ele poderá ter esta aparência:

```
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 ativate.cisco

O mesmo processo pode ser feito para cisco.sipflash.x para resolver o domínio:

```
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

Se o computador não puder resolver os domínios, consulte o servidor DNS.

## Solucionar problemas de registro de um dispositivo MPP em WxC

Para este exemplo, o proxy de saída é da02.hosted-us10.bclد.webex.com. O telefone tenta resolver o domínio SRV:

```
1721 NOT Sep 04 22:50:32.068857 (2059-2271) voice-[SIP_resolveHostName] host=da02.hosted-us10.bclد.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.bclد.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.bclد.webex.com
1726 NOT Sep 04 22:50:32.069001 (2059-2271) voice-RSE_DEBUG: RR[0], name:_sips._tcp.da02.hosted-us10.bclد.webex.com
1727 INF Sep 04 22:50:32.069517 dnsmasq[560]: query[SRV] _sips._tcp.da02.hosted-us10.bclد.webex.com from 192.168.1.100
1728 INF Sep 04 22:50:32.069549 dnsmasq[560]: forwarded _sips._tcp.da02.hosted-us10.bclد.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.bclد.webex.com
1730 INF Sep 04 22:50:32.082512 dnsmasq[560]: reply _sips._tcp.da02.hosted-us10.bclد.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.bclد.webex.com
1732 INF Sep 04 22:50:32.082689 dnsmasq[560]: caching SRV record=_sips._tcp.da02.hosted-us10.bclد.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
```

Se o telefone puder resolver o domínio SRV, ele obterá os nomes 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
```

A partir de um desses nomes de host, o telefone leva um deles para registrar o dispositivo de para o 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>_47cfff26a-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

O dispositivo deve receber uma mensagem 401 Unauthorized do 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
```

O dispositivo envia o REGISTER com o cabeçalho de autorização:

```
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
```

E então, o dispositivo recebe um 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
```

Após esse processo, o dispositivo deve estar ativo e registrado nos serviços WxC.

Solucionar problemas de DNS (Registrar URLs)

Se você estiver na mesma rede em que os dispositivos têm problemas com a resolução DNS, o nslookup pode ser usado para verificar se o servidor DNS é capaz de resolver o domínio. Abra a interface de linha de comando e siga os próximos passos:

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

Se o PC puder resolver o domínio, ele poderá ter esta aparência:

```

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 pacotes (processo de registro)

Você pode pegar o endereço IP que o telefone tem para registro, um filtro pode ser usado na captura de pacotes para examinar o handshake TLS:

No.	Time	Source	Destination	Protocol	Length	Info
1	2023-09-04 14:46:25.058289	139.177.0.0	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	139.177.0.0	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	139.177.0.0	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	139.177.0.0	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	139.177.0.0	TLSv1.2	292	Client Hello
6	2023-09-04 14:47:21.520005	139.177.0.0	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	139.177.0.0	192.168.100.4	TLSv1.2	1454	Server Hello
8	2023-09-04 14:47:21.521539	139.177.0.0	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	139.177.0.0	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	139.177.0.0	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	139.177.0.0	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	139.177.0.0	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	139.177.0.0	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	139.177.0.0	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	139.177.0.0	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	139.177.0.0	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	139.177.0.0	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	139.177.0.0	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	139.177.0.0	TLSv1.2	159	Client Key Exchange, Change Cipher Spec, Encrypted Handshake Message
20	2023-09-04 14:47:21.568331	139.177.0.0	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	139.177.0.0	TLSv1.2	983	Application Data
22	2023-09-04 14:47:21.627413	139.177.0.0	192.168.100.4	TLSv1.2	693	Application Data
23	2023-09-04 14:47:21.656792	192.168.100.4	139.177.0.0	TCP	66	5074 → 8934 [ACK] Seq=1157 Ack=8295 Win=34032 Len=0 TSval=4294948981 TSecr=1462483959

PCAP SSE

A captura de pacotes pode ajudar para ver se o handshake TLS falhou.

## Suporte do Cisco Webex Calling TAC

Se precisar de suporte para analisar os registros e encontrar a causa raiz do problema, entre em contato com a equipe do TAC do Cisco Webex Calling.

## Informações relacionadas ao suporte

[Informações de referência de porta para chamada Webex](#)

## Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês ([link fornecido](#)) seja sempre consultado.