# Dépannage du téléphone MPP dans WxC pour l'approvisionnement et l'enregistrement

### Table des matières

Introduction
Exigences
Composants utilisés
Ajout du périphérique dans le Control Hub
Bref résumé du processus de provisionnement d'un périphérique dans WxC
Dépanner le processus de provisionnement d'un périphérique dans WxC
Générer les journaux PRT à partir d'un périphérique MPP
Générer le PRT à partir du périphérique
Journaux PRT
Dépannage de DNS (provisionnement des URL)
Dépannage de l'enregistrement d'un périphérique MPP dans WxC
Dépannage de DNS (Register URLs)
Capture de paquets (processus d'enregistrement)
Assistance TAC par téléphone Cisco Webex
Informations relatives au support

## Introduction

Ce document décrit comment dépanner des téléphones MPP dans WxC pour des problèmes de provisionnement et d'enregistrement lorsque le périphérique est ajouté par adresse MAC.

### Exigences

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Connaissances de base du réseau
- Téléphones MPP

### Composants utilisés

Les informations contenues dans ce document sont basées uniquement sur les téléphones MPP tels que 78XX, 88XX.

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Si votre réseau est en ligne, assurez-vous de bien comprendre l'incidence possible des commandes.

### Ajout du périphérique dans le Control Hub

Étape 1. Accédez à admin.webex.com et utilisez les informations d'identification de l'administrateur. Dans l'organisation, accédez à Périphériques > Ajouter un périphérique :

webex Control Hub		Q Search				40
MANAGEMENT	Merge duplicated i	Action re ocations according to your business n Duy	quired to complete locations eeds to complete the migratio instructions. plicated locations resolution.g	s migration on by September 2 puide	9, 2023. Check the resolution guide for	×
© Locations	Devices					
参 Workspaces Devices Apps Account	C Devices Templates	Settings ⇒ Software =	E Resources 8 devices	avaita		Add device
Organization Settings	Select one or more devices for bulk actions		status un	avalia		
SERVICES	Type Product		Status	Platform ©	Belongs to	
C Updates & Migrations	Rooms & Desks	Cisco Webex DX70	Offline	ulada cinco	User1 PSTN	Î
Meeting	Dependence Phones	Cisco 191	<ul> <li>Status unavailable</li> </ul>	alaala caco	TA 🕥	
% Calling	Dephones	Cisco 8865	Online	ultude. CHC0	Iazoclaudiafi+barge1@gmail.com	
<ul> <li>Vidcast</li> <li>Enrique TAC Test</li> </ul>	🗋 Phones 🙇 🤇	Cisco 8875	<ul> <li>Status unavailable</li> </ul>	alaala. cece	Test Cisco calling plan test	÷

**Onglet Périphériques** 

Étape 2. Sélectionnez Utilisation personnelle à affecter à un utilisateur ou Utilisation partagée à affecter à un espace de travail. (Dans ce scénario, un utilisateur est utilisé.)

webex Control Hub		Q Search	h			4 💿 🌐
MANAGEMENT			Add Device What are you setting up for?		× slution guide fo	×
	Devi C De Q Fin Filter by Select c	Personal usage Assign a single personal device to a user	(₽) (₽) (₽) (₽) (₽) (₽) (₽) (₽) (₽) (₽)	Multiple Cisco IP pr Bulk activate devices u CSV file	<b>tones</b> using a	Add device
SERVICES C Updates & Migrations Messaging Meeting Scaling	Phones	s É Cisco 191	Status unavailat	Cance ole dut	ATA	
<ul> <li>Vidcast</li> <li>Enrique TAC Test</li> </ul>	Phones	Cisco 8875	Status unavailat	le dado	Test Cisco calling plan test	•

Ajouter un périphérique

Étape 3. Recherchez et sélectionnez l'utilisateur que vous souhaitez attribuer à ce périphérique et cliquez sur Next :

webex Control Hub		Q Search				4 0 🌐
MANAGEMENT		Which u	Add Device	red devices	× slution guide for	×
A Groups C Locations C Locations C Devices C Apps C Account C Organization Settings	Devi User C User C User Enter 3 of Filter by Select one or more devi	1 PSTN			Back Next	Add device
SERVICES C Updates & Migrations Messaging Meeting S Calling Vidcast Finfque TAC Test	<ul> <li>Type</li> <li>Rooms &amp; Desks</li> <li>Phones</li> <li>Phones</li> <li>Phones</li> </ul>	Product           Image: Cisco Webex DX70           Image: Cisco 191           Image: Cisco 8865           Image: Cisco 8875	Status  Offline  Status unavailable  Online  Status unavailable	Platform ©	Belongs to User1 PSTN ATA Bacclaudiafi+barge1@gmail.com Test Cisco calling plan test	Î

Rechercher un utilisateur

### Étape 4. Sélectionnez Cisco IP Phone et recherchez votre modèle de périphérique :

webex Control Hub	Q. Search		4 💿 🌐
MANAGEMENT	Add D What kind of device do you w	× Slution guide for	
A Users			
Korkspaces			
St Apps     Q       FD Account     TT	Fin Cisco Collaboration device	Cisco IP Phone	Add device
Organization Settings     Sele	e.g. Cisco Navigator, Room, Board, and Desk Series device	e.g. Cisco 8845, 8865, 8800 and Analog Telephone Adapter ports	
SERVICES			
C Updates & Migrations	F	Select device	*
Messaging	(F (···))	Select a Device V	
Meeting	(8~)		•
% Calling	1	Back Save	rge1@gmail.com
Enrique TAC Test	Phones Cisco 8875	Status unavailable	aning plan test

Sélectionner le modèle de périphérique

Étape 5. Une fois que le périphérique est sélectionné, sélectionnez l'option By MAC Address et entrez l'adresse MAC du périphérique et cliquez sur Save:

webex Control Hub	Q Search		4 🔿 🌐
MANAGEMENT	Add	Device	× X
은 Users As Groups 이 Locations Devi 성 Workspaces	Cisco Collaboration device e.g. Cisco Navigator, Room, Board, and Desk Series device	Cisco IP Phone e.g. Cisco 8845, 8865, 8800 and Analog Telephone Adapter ports	
Devices     Q Fin     Account     Filter by     Organization Settings     Select of		Select device Cisco 8865 V How would you like to setup this device? By Activation Code	Add device
SERVICES  C Updates & Migrations Messaging  Mesting  C calling  Vidcast  Enrique TAC Test	Webex Go Device e.g. iPhone 11 models, iPhone XS, Samsung Galaxy S21 series, etc. See Compatible devices block bb/b	By MAC Address Enter MAC address Enter the MAC address of the IP phone you want to add. AABBCCDDEEFF Back Sav • Status unavailable Rec Institute Instit	e rge1@gmail.com co carling plan test

Ajouter une adresse MAC

Étape 6. Une fois que le périphérique est dans le Control Hub, vous pouvez vérifier qu'il a été ajouté correctement lorsque vous recherchez l'adresse MAC dans la barre de recherche :

webex Control Hub	Q Search	4 0 💮
MANAGEMENT	Action required to complete locations migration Merge duplicated locations according to your business needs to complete the migration by September 29, 2023. Check the resolution guide for instructions. Duplicated locations resolution guide	×
A Groups         Image: Construction of the second of th	Devices       Templates       Settings       Software       Resources         Q       AABBCCDDEEFF       Idevice         Filter by       Online (0)       Expired (0)       Offline (0)       Status unavaila	Add device
SERVICES C Updates & Migrations Messaging Meeting Calling Colling Vidcast Enrique TAC Test	Select one or more devices for bulk actions       Type     Product     Status     Platform ©     Belongs to       Phones     End Cisco 8865     • Status unavailable     Image: Cisco 8865     • Status unavailable	

Vérification du dispositif

L'état indique « Non disponible », car le périphérique n'est toujours pas provisionné. Une fois que le périphérique est dans le Control Hub, l'étape suivante consiste à le réinitialiser en usine. Après la réinitialisation en usine, le périphérique doit demander aux serveurs WxC d'obtenir les fichiers de configuration. (Il s'agit du processus de provisionnement.) Le périphérique est correctement configuré lorsque le périphérique affiche le numéro de téléphone et/ou le poste à l'écran.

Si vous constatez que le périphérique n'affiche pas la configuration appropriée, le processus de mise en service du périphérique a échoué.

Bref résumé du processus de provisionnement d'un périphérique dans WxC



Diagramme de provisionnement

# Dépanner le processus de provisionnement d'un périphérique dans WxC

Le périphérique MPP ne peut pas être configuré avec WxC s'il est configuré avec :

- Un serveur TFTP configuré dans le serveur DHCP
- Si Option (OPT66, OPT160, OPT159 ou OPT150) est configuré et fourni par le serveur DHCP

Pour voir si le téléphone a pris une configuration TFTP à partir d'un serveur DHCP, les journaux PRT sont nécessaires.

Générer les journaux PRT à partir d'un périphérique MPP

Envoyer à partir des journaux PRT à partir du téléphone. La procédure suivante indique comment générer les journaux PRT.

### Générer le PRT à partir du périphérique

Étape 1.Sur le périphérique, appuyez sur le bouton Applications

bouton Paramètres

Étape 2.Accédez à Status > Report Problem.

Étape 3. Entrez la date et l'heure du problème.

Étape 4. Sélectionnez une description dans la liste.

Étape 5. Appuyez sur Envoyer.

Une fois les journaux envoyés, reportez-vous aux étapes suivantes pour télécharger les journaux PRT :

Étape 1. Connectez-vous à https://IP ADDRESS PHONE/



Remarque : si l'adresse IP est inconnue, vous pouvez l'obtenir à partir de Paramètres > État > État du réseau > État IPv4

Étape 2. Accédez à Info > Debug Info > Download the PRT log (Cliquez avec le bouton droit sur le lien et sélectionnez Save As...)



GUI Web

Journaux PRT

Lorsque vous ouvrez les journaux, vous pouvez voir une vue comme celle-ci :



Remarque : vous pouvez ouvrir les journaux avec un programme comme WinRAR puisque les journaux sont compressés.

Name	Size	Packed	Туре	Modified	CRC32	
<b>—</b> .			File folder			
<b>1</b> .	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		
Anet.cfg	1,001	?	CFG File	5/10/2023 11:0		
l.\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		
J.\webex_service_status.json	356	?	JSON File	5/10/2023 11:0		

Afin d'analyser le processus de provisionnement du périphérique, le journal appelé logcat doit être ouvert. Il peut être ouvert avec un éditeur de texte comme Notepad ou Notepad++. La fonction "Rechercher" de l'éditeur de texte peut être utilisée afin de déterminer si le téléphone a un serveur TFTP configuré. Utilisez DHCP-tftpsvr1 ou DHCP-tftpsvr2 pour rechercher la ligne spécifique pour ce journal. Si vous regardez les autres lignes des journaux, vous trouverez plus d'informations sur la configuration 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:

Comme vous pouvez le voir dans le journal, une adresse IP TFTP est configurée dans le serveur DHCP. Le téléphone a donc tenté de mettre en service ce serveur TFTP au lieu des serveurs Webex Calling.

```
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
```

Après avoir supprimé une configuration TFTP et une configuration OPT du serveur DHCP, vous devez réinitialiser le périphérique en usine afin de lancer le processus de réapprovisionnement du périphérique avec WxC.

La première tentative que le téléphone fait avec le processus de provisioning du périphérique est d'effectuer une requête à l'URL activate.cisco.com. Le téléphone envoie une requête au serveur DNS afin de résoudre le domaine. Si la résolution DNS échoue, elle peut ressembler à ceci :

#### <#root>

```
1753 NOT Aug 10 16:56:46.129550 (975-1286) voice-reqByCurlInternal sending http request out..., url: <u>ht</u>
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 le téléphone peut résoudre le domaine, il peut se présenter comme suit :

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) AM Host: activate.cisco.x^M Accept-Encoding: deflate, gzip^M Accept: \*/\*^M Accept-Language: en/M Accept-Charset: iso-8859-1<sup>M</sup> ٨M 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

Après avoir reçu le 200 OK de la requête GET à activate.cisco.com, le téléphone envoie une requête à cisco.siplash.com. Il s'agit du même processus, le téléphone tente de résoudre le domaine et s'il échoue, il peut se présenter comme suit :

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 le téléphone peut résoudre le domaine, il peut se présenter comme suit :

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

Dépannage de DNS (provisionnement des URL)

Si vous êtes sur le même réseau où les périphériques ont des problèmes avec la résolution DNS, une commande nslookup peut être utilisée pour vérifier si le serveur DNS est capable de résoudre le domaine. Ouvrez l'interface de ligne de commande et procédez comme suit :

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

Si le PC peut résoudre le domaine, il peut se présenter comme suit :



nslookup activate.cisco

Le même processus peut être effectué pour que cisco.sipflash.x résolve le domaine :

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 le PC ne parvient pas à résoudre les domaines, consultez votre serveur DNS.

# Dépannage de l'enregistrement d'un périphérique MPP dans WxC

Dans cet exemple, le proxy sortant est da02.hosted-us10.bcld.webex.com. Le téléphone tente de résoudre le domaine SRV :

```
1721 NOT Sep 04 22:50:32.068857 (2059-2271) voice-[SIP_resolveHostName] host=da02.hosted-us10.bcld.webe
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
1725 NOT Sep 04 22:50:32.068975 (2059-2271) voice-RSE_DEBUG: rse_refresh_addr_list target:_sips._tcp.da02
1726 NOT Sep 04 22:50:32.068975 (2059-2271) voice-RSE_DEBUG: Rse_refresh_addr_list target:_sips._tcp.da02
1727 INF Sep 04 22:50:32.069001 (2059-2271) voice-RSE_DEBUG: RR[0], name:_sips._tcp.da02.hosted-us10.bcl
1728 INF Sep 04 22:50:32.069517 dnsmasq[560]: query[SRV] _sips._tcp.da02.hosted-us10.bcld.webex.com fro
1728 INF Sep 04 22:50:32.069549 dnsmasq[560]: forwarded _sips._tcp.da02.hosted-us10.bcld.webex.com to 1
1729 INF Sep 04 22:50:32.082459 dnsmasq[560]: caching SRV record=_sips._tcp.da02.hosted-us10.bcld.webex.com is hoste
1730 INF Sep 04 22:50:32.08261 dnsmasq[560]: reply _sips._tcp.da02.hosted-us10.bcld.webex.com is hoste
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 hoster 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.bcld.webex.com 1736 INF Sep 04 22:50:32.082786 dnsmasq[560]: reply \_sips.\_tcp.da02.hosted-us10.bcld.webex.com is hoster 1737 INF Sep 04 22:50:32.082810 dnsmasq[560]: [cache\_insert] \_sips.\_tcp.da02.hosted-us10.bcld.webex.com 1738 INF Sep 04 22:50:32.082838 dnsmasq[560]: caching SRV record=\_sips.\_tcp.da02.hosted-us10.bcld.webex.com 1739 INF Sep 04 22:50:32.082864 dnsmasq[560]: reply \_sips.\_tcp.da02.hosted-us10.bcld.webex.com is hoster 1740 INF Sep 04 22:50:32.082888 dnsmasq[560]: [cache\_insert] \_sips.\_tcp.da02.hosted-us10.bcld.webex.com 1741 INF Sep 04 22:50:32.082888 dnsmasq[560]: caching SRV record=\_sips.\_tcp.da02.hosted-us10.bcld.webex.com 1742 INF Sep 04 22:50:32.082888 dnsmasq[560]: caching SRV record=\_sips.\_tcp.da02.hosted-us10.bcld.webex.com 1744 INF Sep 04 22:50:32.082936 dnsmasq[560]: caching SRV record=\_sips.\_tcp.da02.hosted-us10.bcld.webex.com 1743 INF Sep 04 22:50:32.082936 dnsmasq[560]: reply \_sips.\_tcp.da02.hosted-us10.bcld.webex.com is hoster 1743 INF Sep 04 22:50:32.082936 dnsmasq[560]: caching SRV record=\_sips.\_tcp.da02.hosted-us10.bcld.webex.com 1744 INF Sep 04 22:50:32.082938 dnsmasq[560]: caching SRV record=\_sips.\_tcp.da02.hosted-us10.bcld.webex.com 1744 INF Sep 04 22:50:32.082938 dnsmasq[560]: caching SRV record=\_sips.\_tcp.da02.hosted-us10.bcld.webex.com 1744 INF Sep 04 22:50:32.082938 dnsmasq[560]: caching SRV record=\_sips.\_tcp.da02.hosted-us10.bcld.webex.com 1744 INF Sep 04 22:50:32.082981 dnsmasq[560]: caching SRV record=\_sips.\_tcp.da02.hosted-us10.bcld.webex.com 1744 INF Sep 04 22:50:32.082981 dnsmasq[560]: caching SRV record=\_sips.\_tcp.da02.hosted-us10.bcld.webex.com 1744 INF Sep 04 22:50:32.083006 dnsmasq[560]: reply \_sips.\_tcp.da02.hosted-us10.bcld.webex.com is hoster

Si le téléphone peut résoudre le domaine SRV, il obtient les noms d'hôte :

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: hosted01aj-us10.bc 1752 NOT Sep 04 22:50:32.082613 (2059-2271) voice-RSE\_DEBUG: old priority:a by host: hosted01aj-us10.bc

À partir de l'un de ces noms d'hôte, le téléphone prend l'un d'eux pour enregistrer le périphérique sur le WxC SBC :

```
1774 NOT Sep 04 22:50:32.083015 (2059-2271) voice-RSE_DEBUG: Refreshing host[3]:hosted01aj-us10.bcld.we
1775 INF Sep 04 22:50:32.083539 dnsmasq[560]: query[A] hosted01aj-us10.bcld.webex.com from 127.0.0.1
1776 INF Sep 04 22:50:32.083567 dnsmasq[560]: found A record=hosted01aj-us10.bcld.webex.com with TTL=81
1777 INF Sep 04 22:50:32.083590 dnsmasq[560]: cached hosted01aj-us10.bcld.webex.com is 139.177.XXX.XXX
1778 INF Sep 04 22:50:32.083668 dnsmasq[560]: query[AAAA] hosted01aj-us10.bcld.webex.com from 127.0.0.1
1779 INF Sep 04 22:50:32.083698 dnsmasq[560]: found A record=hosted01aj-us10.bcld.webex.com with TTL=26
1780 INF Sep 04 22:50:32.083723 dnsmasq[560]: cached hosted01aj-us10.bcld.webex.com is 2607:fcf0:9000:X
1781 NOT Sep 04 22:50:32.084094 (2059-2271) voice-RSE_DEBUG: Refresh host:hosted01aj-us10.bcld.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-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=000000000000000000000000000000000/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

Le périphérique doit recevoir un message 401 Unauthorized du côté 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="BroadWorksXlm5h6zucT8ymkkBW",algorithm=MD5 Contact:<sip:w3nca1a025@192.168.100.6:5072;transport=tls>;expires=120^M Content-Length:0^M ^M

Le périphérique envoie l'en-tête REGISTER avec l'en-tête 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@XXXX.example.com>^M Call-ID: 98126dba-9df06bd9@192.168.100.6^M CSeq: 6368 REGISTER^M Max-Forwards: 70^M Authorization: Digest username="+1XXXXXXXXX",realm="BroadWorks",nonce="BroadWorksXlm5h6zucT8ymkkBW",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

Ensuite, le périphérique reçoit un SIP 200 OK :

```
4056 NOT Sep 04 22:51:08.236092 (2656-2764) voice- <==== Recv (TCP) [139.177.XXX.XXX]:8934 SIP MSG:: Si
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-broadw
Contact:<sip:w3nca1a025@192.168.100.6:5072;transport=tls>;q=0.5;expires=120^M
Content-Length:0^M
^M
```

Après ce processus, le périphérique doit être activé et enregistré auprès des services WxC.

Dépannage de DNS (Register URLs)

Si vous vous trouvez sur le même réseau où les périphériques rencontrent des problèmes avec la résolution DNS, la commande nslookup peut être utilisée pour vérifier si le serveur DNS est en mesure de résoudre le domaine. Ouvrez l'interface de ligne de commande et procédez comme suit :

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

Si le PC peut résoudre le domaine, il peut se présenter comme suit :

C:\Users\j	josemar5>nslooku	ιp			
Default Se	erver:				
Address:					
> set type	e=SRV				
> _sipst	cp.da02.hosted-	-us10.bc	ld.webex.com:		
Server:					
Address:					
Non-author	ritative answer:	:			
_sipstcp	.da02.hosted-us	510.bcld	l.webex.com	SRV service location	<b>1</b> :
	priority	= 5			
	weight	= 50			
	port	= 8934			
	svr hostname	= hoste	d01ai-us10.bcld.	webex.com	
_sipstcp	o.da02.hosted-us	510.bcld	l.webex.com	SRV service location	<b>1</b> :
	priority	= 10			
	weight	= 50			
	port	= 8934			
	svr hostname	= hoste	d02as-us10.bcld.	webex.com	
_sipstcp	.da02.hosted-us	s10.bcld	.webex.com	SRV service location	<b>1</b> :
	priority	= 5			
	weight	= 50			
	port	= 8934			
	svr hostname	= hoste	d01as-us10.bcld.	webex.com	
_sipstcp	o.da02.hosted-us	510.bcld	l.webex.com	SRV service location	<b>1</b> :
	priority	= 10			
	weight	= 50			
	port .	= 8934			
	svr hostname	= hoste	d02a1-us10.bcld.	webex.com	
_sipstcp	.da02.hosted-us	510.bcld	l.webex.com	SRV service location	1:
	priority	= 10			
	weight	= 50			
	port	= 8934			
ataa taa	svr nostname	= noste	dezaj-usie.dcid.	Webex.com	
_sipstcp	nosted-us	510.DCl0 - E	I.WeDex.com	SRV Service Location	1:
	prioricy	- 5			
	weight	- 202/1			
	port	- 0954	delai-ucle bold	webey com	
	svr nostname	- nosce	delaj-usie.dcia.	webex.com	
bactod@1ai	ucle hold woh		internet address	- 120 177 VVV VVV	
hostedelas	i-us10.bcld.webe		internet address	= 139.177.XXX.XXX	
hostedela	-usi0.bcld.web		internet address	= 139.177.000000	
hosted@2ai	i-us10.bcld.web		internet address	= 139.177.000000	
hosted02a	i-us10.bcld.web		internet address	= 139.177.0000000000000000000000000000000000	
hosted02a	s-us10.bcld.web		internet address	= 139.177.XXX.XXX	
hosted01ai	i-us10 bcld web		AAAA TDy6 address	$s = 2607 \cdot fcf0 \cdot 9000 \cdot 10000 \cdot 100000 \cdot 1000000 \cdot 10000000 \cdot 100000000$	
noscenoral			ANA INTO AUGUES	2007.1010.9000.	

nslookup SRV OBP

### Capture de paquets (processus d'enregistrement)

Vous pouvez prendre l'adresse IP du téléphone pour l'enregistrer, un filtre peut être utilisé dans la capture de paquets pour examiner la connexion TLS :

📕 PCA	P_SSE_Registration	pcapng					-	0	>
File 8	dit View Go (	Capture Analyze Stat	tistics Telephony Wireles	is Tools Help					
1 H	đ 💿 🚞 🗎	🎗 🖸 🤇 🔶 🗯 🖀	Ŧ 🛨 📜 🔳 @ @	e, 11					
ip.ad	dr==139.177								3-1
No.	Time		Source	Destination	Protocol	Length Info			
<b>_</b>	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			1
1	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			
1	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	-=4294948	960 W	1
	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			1
	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. 4	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. 4 😫	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	i
	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	e segment	of a	á –
	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	t of a	á –
	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	i
	12 2023-09-04	14:47:21.521539	139.177. 4	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	14:47:21.539018	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	903 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 capture de paquets peut aider à voir si la connexion TLS a échoué.

### Assistance TAC par téléphone Cisco Webex

Si vous avez besoin d'aide pour analyser les journaux et trouver la cause première du problème, contactez l'équipe Cisco Webex Calling TAC.

Informations relatives au support

Informations de référence de port pour les appels Webex

#### À propos de cette traduction

Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.