# WxCでのプロビジョニングと登録のための MPP電話のトラブルシューティング

## 内容

<u>はじめに</u>
<u>要件</u>
<u>使用するコンポーネント</u>
<u>Control Hubでのデバイスの追加</u>
<u>WxCでのデバイスのプロビジョニングプロセスの概要</u>
<u>WxCでデバイスをプロビジョニングするプロセスのトラブルシューティング</u>
<u>MPPデバイスからのPRTログの生成</u>
<u>デバイスからのPRTの生成</u>
PRTログ
<u>DNSのトラブルシューティング(URLのプロビジョニング)</u>
<u>WxCでのMPPデバイスの登録に関するトラブルシューティング</u>
<u>DNSのトラブルシューティング(URLの登録)</u>
<u>パケットキャプチャ(登録プロセス)</u>
<u>Cisco Webex TACサポートへの電話</u>
<u>サポート関連情報</u>

## はじめに

このドキュメントでは、デバイスがMACアドレスによって追加される場合に、プロビジョニング と登録の問題のためにWxCでMPP電話をトラブルシューティングする方法について説明します。

### 要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- 基本的なネットワーク知識
- MPP電話

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、78XX、88XXなどのMPP電話機にのみ基づいています。

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このド キュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな(デフォルト)設定で作業を開始していま す。本稼働中のネットワークでは、各コマンドによって起こる可能性がある影響を十分確認して ください。

## Control Hubでのデバイスの追加

### ステップ1: admin.webex.comに移動し、管理者クレデンシャルを使用します。組織内で、 Devices > Add deviceに移動します。

webex Control Hub		Q Search				4 🤊 💮		
MANAGEMENT Q Users Qs Groups	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							
Locations     Workspaces	Devices							
Devices	Q Find devices by status, type, and	≪ Settings	E Resources 8 devices			Add device		
<ul> <li>Account</li> <li>Organization Settings</li> </ul>	Filter by Online (1) Expired (0)	Offline (1) Issues (0)	Activating (3) Status un	availa				
SERVICES	Type Product	5	Status	Platform ©	Belongs to			
C Updates & Migrations	Rooms & Desks	Cisco Webex DX70	Offline	alaala. cnco	User1 PSTN	Â		
Meeting	Phones	Cisco 191	Status unavailable	-da-da. Cinco	TA 🕥			
% Calling	Phones	Cisco 8865	Online	uluulu CHCO	Iazoclaudiafi+barge1@gmail.com			
<ul> <li>Vidcast</li> <li>Enrique TAC Test</li> </ul>	Phones	Cisco 8875	<ul> <li>Status unavailable</li> </ul>	-da-la. Enco	Test Cisco calling plan test			

Devicesタブ

### ステップ2:ユーザに割り当てる個人使用を選択するか、ワークスペースに割り当てる共有使用 を選択します。(このシナリオでは、ユーザが使用されます)。

webex Control Hub		Q Searc	ch				4 🧿 🌐
MANAGEMENT			Add Device What are you setting up for?		د	< plution guide for	×
Croups Cocations Cocation	Devi De Q Fin Filter by	Personal usage Assign a single personal device to a user	Definition of the second services to a workspace	Multiple Cisco Bulk activate dev CSV fil	IP phones ices using a e		Add device
SERVICES C Updates & Migrations Messaging Mesting Calling Colling Vidcast Finique TAC Test	<ul> <li>F</li> <li>Phones</li> <li>Phones</li> </ul>	Cisco 191	<ul> <li>Status unavail</li> <li>Online</li> <li>Status unavail</li> </ul>	able state state able state	Cancel Next           O         ATA           O         Iazoclaudiafi-           O         Test Cisco ca	+barge1@gmail.com	

デバイスの追加

ステップ3:このデバイスに割り当てるユーザを検索して選択し、Nextをクリックします。

webex Control Hub			Q Search					4 🛛 🏺	
MANAGEMENT			Which u	Add Device ser will this device belong to?		x	olution guide for		×
As Groups	Devi	User	<ol> <li>Multi-platform capabi</li> </ol>	lities are only supported with share	ed devices.				
션 Workspaces	ි De	Q User1 PSTN Enter 3 character	s or more to search						
88 Apps	Q Fin					Back Next		Add device	
Organization Settings	Select o	ne or more devices for b	ulk actions						
SERVICES		уре	Product		Platform ©	Belongs to			
C Updates & Migrations		looms & Desks	Cisco Webex DX70	Offline	-0-0- 0100	User1 PSTN			
Meeting	P	hones	Cisco 191	<ul> <li>Status unavailable</li> </ul>	-de-de- CHCO				
	D P	hones	Lisco 8865	Online	-de-de- Cisco	lazoclaudiafi+b	arge1@gmail.com		
Enrique TAC Test	P	hones	Cisco 8875	<ul> <li>Status unavailable</li> </ul>	-th-th-	Test Cisco calli	ng plan test		ŀ

ユーザーの検索

## ステップ 4:Cisco IP Phoneを選択し、使用しているデバイスモデルを検索します。

webex Control Hub	Q Search		4 💿 🌐
	Add D	vevice	X
& Users	What kind of device do you w	vant to set up for this user?	Autori guide foi
A Groups			
O Locations	evi	$\overline{\cdot}$	
As Workspaces			
Devices			
88 Apps	2 Fin		Add device
Account	ter by Cisco Collaboration device	Cisco IP Phone	
Organization Settings	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	E F	Select device	í a church a
Messaging	T in	Select a Device	
Meeting			•
& Calling		Back Save	rge1@gmail.com
Vidcast	Phones Cisco 88/5	Status unavailable dute     Test Uisco caf	ing plan test
Enrique TAC Test	-		

ステップ 5: デバイスを選択したら、By MAC Addressオプションを選択し、デバイスのMACア ドレスを入力して、Saveをクリックします。

デバイスのモデルの選択

webex Control Hub	Q. Search		4 🔿 🌍
MANAGEMENT	Add	Device	× x x x x x x x x x x x x x x x x x x x
A Users As Groups ♥ Locations Ab Workspaces	Cisco Collaboration device e.g. Cisco Navigator, Room, Board, and Desk Series device	<b>Cisco IP Phone</b> e.g. Cisco 8845, 8865, 8800 and Analog Telephone Adapter ports	
Devices     State     Apps     Account		Select device Cisco 8865 V	Add device
Organization Settings		How would you like to setup this device?	
C Updates & Migrations	Webex Go Device e.g. iPhone 11 models, iPhone XS, Samsung Galaxy S21 series, etc. See Compatible devices	By MAC Address Enter MAC address Enter the MAC address of the IP phone you want to add. AABBCCDDEEFF	į
<ul> <li>Calling</li> <li>Vidcast</li> <li>✓</li> <li>Enrique TAC Test</li> </ul>	Priones Cisco 8875	Status unavailable     Status unavailable     iest Cis	e rge1@gmail.com co callfing plan test

MACアドレスの追加

手順 6:デバイスがControl Hubに入ったら、検索バーでMACアドレスを検索する際に、が正しく 追加されたことを確認できます。

webex Control Hub	Q Search	4 0 💮					
MANAGEMENT & Users	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	×					
Groups     Cocations	Devices						
Devices	Devices Templates Settings Software Resources	Add device					
Apps	Filter by     Online (0)     Expired (0)     Offline (0)     Issues (0)     Status unavaila						
@ Organization Settings	Select one or more devices for bulk actions						
SERVICES	Type         Product         Status         Platform ○         Belongs to						
C Updates & Migrations	Phones 🔛 Cisco 8865 • Status unavailable 🚓 🔘 User1 PSTN						
Meeting							
% Calling							
Vidcast •							
Enrique TAC Test							

デバイスの検証

デバイスはまだプロビジョニングされていないため、ステータスは「Unavailable」と表示されま す。デバイスがControl Hubに入ったら、次のステップはデバイスを工場出荷時の状態にリセット することです。工場出荷時状態にリセットした後、デバイスはWxCサーバに設定ファイルの取得 要求を行う必要があります。(これが提供プロセスです)。 デバイスの画面に電話番号や内線番 号が表示されると、デバイスは正常にプロビジョニングされます。

デバイスが適切な設定を表示していない場合は、デバイスをプロビジョニングするプロセスが失 敗しました。

## WxCでのデバイスのプロビジョニングプロセスの概要



プロビジョニング図

## WxCでデバイスをプロビジョニングするプロセスのトラブルシ ューティング

次のように設定されている場合、MPPデバイスはWxCでプロビジョニングできません。

- DHCPサーバで設定されたTFTPサーバ
- オプション(OPT66、OPT160、OPT159、またはOPT150)が設定されていて、DHCPサ ーバから提供されている場合

電話機がDHCPサーバからTFTP設定を取得したかどうかを確認するには、PRTログが必要です。

MPPデバイスからのPRTログの生成

電話機のPRTログから送信します。次の手順では、PRTログを生成する方法を示します。

デバイスからのPRTの生成

ステップ1:デバイスで、アプリケーションボタンの



定ボタンを

押します。

ステップ2:Status > Report Problemの順に選択します。

ステップ3:問題の日付と時刻を入力します。

ステップ4:リストから説明を選択します。

ステップ5:PressSubmit。

ログを送信したら、次の手順でPRTログをダウンロードします。

ステップ1: <u>https://IP\_ADDRESS\_PHONE/</u>にログインします。



注:IPアドレスが不明な場合は、Settings > Status > Network Status > IPv4 Statusから取得 できます。

ステップ 2: Info > Debug Info > Download the PRT logに移動します(リンクを右クリックして、 Save As...を選択します)。



Web GUI





### 注:ログは圧縮されるため、WinRARなどのプログラムでログを開くことができます。

Name	Size Pac		Туре	Modified	CRC32	
<b>a</b> .			File folder			
<b>1</b> .	774,619	?	File folder	5/10/2023 11:0		
l\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		
√ .\webex_service_status.json	356	?	JSON File	5/10/2023 11:0		

PRT Logビュー

デバイスをプロビジョニングするプロセスを分析するには、 logcatというログを開く必要があり ます。 Notepadや Notepad++などのテキストエディタで開くことができます。

テキストエディタの関数「Find」を使用して、電話機にTFTPサーバが設定されているかどうかを 確認できます。 DHCP-tftpsvr1または DHCP-tftpsvr2を使用して、そのログの特定の行を探します 。ログの他の行を参照すると、DHCP設定の詳細を確認できます。

```
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:
```

ログからわかるように、TFTP IPアドレスはDHCPサーバで設定されています。この原因は、電話 機がWebexコーリングサーバの代わりにこのTFTPサーバにプロビジョニングしようとしたこと にあります。

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

DHCPサーバからTFTP設定とOPT設定を削除した後、デバイスをWxCで再プロビジョニングする プロセスを開始するには、デバイスを工場出荷時の状態にリセットする必要があります。 電話機がデバイスをプロビジョニングするプロセスを最初に実行するのは、URL activate.cisco.comに要求を行うことです。電話機は、ドメインを解決するためにDNSサーバにク エリーを実行します。DNS解決が失敗した場合は、次のようになります。

#### <#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

#### 電話機がドメインを解決できる場合は、次のように表示されます。

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<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

activate.cisco.comへのGET要求から200 OKを受信すると、電話機はcisco.siplash.comに要求を行 います。これは同じプロセスであり、電話はドメインの解決を試み、失敗した場合は次のように 表示されます。

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"

#### 電話機がドメインを解決できる場合は、次のように表示されます。

```
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
٨M
1996 NOT Sep 04 22:49:29.506969 <
1997 NOT Sep 04 22:49:29.507037 HTTP/1.1 200 OK^M
```

```
DNSのトラブルシューティング(URLのプロビジョニング)
```

デバイスにDNS解決の問題があるネットワークと同じネットワークにいる場合は、nslookupを使 用して、DNSサーバがドメインを解決できるかどうかを確認できます。コマンドラインインター フェイス(CLI)を開き、次の手順を実行します。

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

PCがドメインを解決できる場合は、次のようになります。



nslookupアクティブ化.cisco

同じプロセスをcisco.sipflash.xに対しても実行して、ドメインを解決できます。

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

PCがドメインを解決できない場合は、DNSサーバを確認します。

## WxCでのMPPデバイスの登録に関するトラブルシューティング

この例では、アウトバウンドプロキシはda02.hosted-us10.bcld.webex.comです。電話機はSRVド メインの解決を試みます。

```
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 22:50:32.069001 (2059-2271) voice-RSE_DEBUG: Rs[0], name:_sips._tcp.da02.hosted-us10.bc
1727 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
1730 INF Sep 04 22:50:32.082661 dnsmasq[560]: reply _sips._tcp.da02.hosted-us10.bcld.webex.com
1731 INF Sep 04 22:50:32.082661 dnsmasq[560]: caching SRV record=_sips._tcp.da02.hosted-us10.bcld.webex.com
1732 INF Sep 04 22:50:32.082661 dnsmasq[560]: caching SRV record=_sips._tcp.da02.hosted-us10.bcld.webex.com
1732 INF Sep 04 22:50:32.082661 dnsmasq[560]: caching SRV record=_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
1734 INF Sep 04 22:50:32.082714 dnsmasq[560]: caching SRV record=_sips._tcp.da02.hosted-us10.bcld.webex.com
1734 INF Sep 04 22:50:32.082738 dnsmasq[560]: reply _sips._tcp.da02.hosted-us10.bcld.webex.com is hoste
1734 INF Sep 04 22:50:32.082738 dnsmasq[560]: reply _sips._tcp.da02.hosted-us10.bcld.webex.com
```

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

#### 電話機がSRVドメインを解決できる場合は、ホスト名を取得します。

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

### これらのホスト名の1つから、電話はデバイスをWxC SBCに登録するためにホスト名の1つを取 得します。

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 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

デバイスは、WxC側から401 Unauthorizedメッセージを受信する必要があります。

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

### デバイスは認証ヘッダー付きでREGISTERを送信します。

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

#### 次に、デバイスはSIP 200 OKを取得します。

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=t]s>;q=0.5;expires=120^M Content-Length:0^M ^M

このプロセスの後、デバイスが起動し、WxCサービスに登録されている必要があります。

DNSのトラブルシューティング(URLの登録)

デバイスにDNS解決の問題がある同じネットワークにいる場合は、nslookupを使用して、DNSサ

ーバがドメインを解決できるかどうかを確認できます。コマンドラインインターフェイス(CLI)を 開き、次の手順を実行します。

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

PCがドメインを解決できる場合は、次のようになります。

C:\Users\josemar5>nslookup							
Default Server:							
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

## パケットキャプチャ(登録プロセス)

電話機に登録されているIPアドレスを取得できます。パケットキャプチャでフィルタを使用して、TLSハンドシェイクを確認できます。

	PCAP_SSE_Registration.pcapng				-	0	>
Fil	e Edit View Go Capture Analyze Stat	tistics Telephony Wirele	ess Tools Help				
1	🔳 🧷 🛛 🚞 🗋 🗙 🖸 🍳 🗰 🗯 😫	Ŧ 👲 🔲 🔳 🔍 G	0.1				
	ip.addr==139.177					8	
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		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		
	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=429494	18960 1	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		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. 🖬 🖬	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 segmen	nt 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 segmen	nt of a	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 segmen	nt of	а
	11 2023-09-04 14:47:21.521539	139.177. 4 🕨	192.168.100.4	TCP	1454 8934 → 5074 [ACK] Seq=5553 Ack=227 Win=30032 Len=1388 TSval=1462483855 TSecr=4294948964 [TCP segmen	nt of a	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 14:47:21.539018	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のSSE

パケットキャプチャは、TLSハンドシェイクが失敗したかどうかを確認するのに役立ちます。

### Cisco Webex TACサポートへの電話

ログを分析して問題の根本原因を突き止めるためのサポートが必要な場合は、Cisco Webex Calling TACチームにお問い合わせください。

サポート関連情報

<u>Webex通話のポート参照情報</u>

翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人に よる翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっ ても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性につ いて法的責任を負いません。原典である英語版(リンクからアクセス可能)もあわせて参照する ことを推奨します。