Probleemoplossing voor MPP-telefoon in WXc voor provisioning en registratie

Inhoud

Inleiding
Vereisten
Gebruikte componenten
Voeg het apparaat toe in Control Hub
Korte samenvatting van het proces voor de levering van een apparaat in WxC
<u>Probleemoplossing voor het proces voor de provisioning van een apparaat in Webex</u>
De PRT-logbestanden genereren vanaf een MPP-apparaat
Genereert de PRT vanaf het apparaat
PRT-logbestanden
Probleemoplossing voor DNS (provisioning-URL's)
<u>Problemen oplossen bij registratie van een MPP-apparaat in WXC</u>
Probleemoplossing voor DNS (URL's registreren)
Packet Capture (registratieproces)
Cisco Webex - TAC-ondersteuning
Verwante informatie over ondersteuning

Inleiding

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

Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- Basisnetwerkkennis
- MPP-telefoons

Gebruikte componenten

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

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

Voeg het apparaat toe in Control Hub

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

webex Control Hub		Q Search				4 0 🚔	
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						
이 Locations 상 Workspaces 다 Devices	Devices	€ Settings	E Resources				
88 Apps P Account Organization Settings	Q Find devices by status, type, and Filter by Online (1) Expired (0) Select one or more devices for bulk actions	offline (1) Issues (0) A	8 devices Activating (3) Status un	availa		Add device	
SERVICES	Type Product		Status	Platform ©	Belongs to		
C Updates & Migrations	Rooms & Desks	Cisco Webex DX70	Offline	alaala, ciico	User1 PSTN	î.	
Messaging Meeting	Denes	Cisco 191	Status unavailable	alaala. Ciico	TA 🕥		
% Calling	Phones	Cisco 8865	Online		Iazoclaudiafi+barge1@gmail.com		
 Vidcast Enrique TAC Test 	Phones	Cisco 8875	 Status unavailable 	ultulu. cace	Test Cisco calling plan test	*	

Tabblad Apparaten

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

webex Control Hub		Q Searc	ch				4 🧿 🌐
MANAGEMENT & Users			Add Device What are you setting up for	or?		×	×
As Groups Count Count Count	Devi De Q Fin Filter by	Personal usage Assign a single personal device to a user	Shared usage Add shared device and service to a workspace	(Multipl es Bulk act	le Cisco IP phones vivate devices using a CSV file		Add device
SERVICES C Updates & Migrations Messaging Meeting G Calling Vidcast Finque TAC Test	 Phones Phones Phones 	 Cisco 191 Cisco 8865 Cisco 8875 	 Status u Online Status u 	navailable data anavailable data navailable data	Cancel Nex	t diafi+barge1@gmail.com co calling plan test	Ì

Apparaat toevoegen

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

webex Control Hub		Q Search				4 💿 🌐
MANAGEMENT		Whice Multi-platform car	× stution guide f	or		
A Groups C Locations C Locations C Vorkspaces C Devices C Apps C Account C Organization Settings	Devi User Q U Fin Filter by Select one or more d	ser1 PSTN 3 characters or more to search)	nareu devices.	Back Next	Add device
SERVICES C Updates & Migrations Messaging Meeting C Calling Vidcast Fing Enrique TAC Test	 Type Rooms & Desk Phones Phones Phones 	Product s Cisco Webex DX70 Cisco 191 Cisco 8865 Cisco 8875	Status	Platform ©	Belongs to User1 PSTN ATA Diazoclaudiafi+barge1@gmail.cc Test Cisco calling plan test	m

Een gebruiker zoeken

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

webex Control Hub	Q. Search		4 💿 🌐
MANAGEMENT A Users	Add What kind of device do you	× xution guide for	
A Groups C Locations De S Workspaces B Apps C C C C C C C C C C C C C C C C C C	Vi De Cisco Collaboration device		Add device
© Organization Settings Selection Settings	e.g. Cisco Volaboratori device e.g. Cisco Navigator, Room, Board, and Desk Series device	e.g. Cisco 8845, 8865, 8800 and Analog Telephone Adapter ports	
C Updates & Migrations C Messaging C Meeting S Calling D Virteast		Select device Select a Device Back Save	rge1@gmail.com
Enrique TAC Test	Phones Cisco 8875	Status unavailable Iest Cisco	calling plan test

Selecteer model apparaat

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

webex Control Hub	Q Search		4 💿 🌐
MANAGEMENT	Add	× x plution guide for	
은 Users As Groups 이 Locations Dev 손, 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 St Apps Account Eliter b	(FG)	Select device Cisco 8865 V	Add device
송 Organization Settings Select		How would you like to setup this device? By Activation Code 	
SERVICES	Webex Go Device	By MAC Address	
C Updates & Migrations O Messaging O Meeting O Meeting	e.g. IPhone 11 models, IPhone XS, Samsung Galaxy S21 series, etc. See Compatible devices	Enter MAC address Enter the MAC address of the IP phone you want to add. AABBCCDDEEFF	
S Calling □		Back Save	rge1@gmail.com
Enrique TAC Test	Phones Cisco 8875	Status unavailable	o calling plan test

MAC-adres toevoegen

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

webex Control Hub	Q Search	40 💮						
MANAGEMENT Q 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							
	Devices Templates Settings Software Resources ABBCCDDEEFF Idevice Filter by Online (0) Expired (0) Offline (0) Issues (0) Select one or more devices for bulk actions	Add device						
SERVICES	Type Product Status Platform © Belongs to Phones Lisco 8865 • Status unavailable *** OUSer1 PSTN							
Messaging Meeting Calling Vidcast Enrique TAC Test								

Verificatie van de inrichting

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

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

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



Provisioningdiagram

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

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

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

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

De PRT-logbestanden genereren vanaf een MPP-apparaat

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

Genereert de PRT vanaf het apparaat

Stap 1. Druk op het apparaat op de



Instellingen

voor toepassingen.

Stap 2. Ga naar Status > Probleem melden.

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

Stap 4. Selecteer een beschrijving in de lijst.

Stap 5.Druk op Indienen.

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

Stap 1. Aanmelden bij https://IP ADDRESS PHONE/



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

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



Web GUI

PRT-logbestanden

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



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

Name	Size	Packed	Туре	Modified	CRC32	
—			File folder			
1 .	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		
 \net.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		
"D .\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		

PRT-logweergave

Om het proces voor levering van het apparaat te analyseren, moet het logboek logcat worden geopend. Het kan worden geopend met een teksteditor zoals Notepad of Notepad++. De functie "Find" van de teksteditor kan worden gebruikt om te weten te komen of de telefoon een TFTP-server heeft geconfigureerd. Gebruik DHCP-tftpsvr1 of DHCP-tftpsvr2 om de specifieke regel voor dat logbestand te vinden. Als u een blik en de andere lijnen van de logboeken neemt, kan meer informatie over de configuratie van DHCP worden gevonden:

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

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

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

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

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

<#root>

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

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

1664 NOT Aug 10 16:56:35.440901 (968-1290) voice-reqByCurlInternal sending http request out..., url: ht 1666 INF Aug 10 16:56:35.454585 dnsmasq[560]: forwarded activate.cisco.x to 192.168.100.1 1669 INF Aug 10 16:56:35.488147 dnsmasq[560]: reply activate.cisco.x is <CNAME> 1670 INF Aug 10 16:56:35.488194 dnsmasq[560]: [cache_insert] activate.cisco.x[4008]: Wed May 10 17:21:4 1671 INF Aug 10 16:56:35.488219 dnsmasq[560]: reply activate.xglb.cisco.com is 173.36.XXX.XXX 1683 NOT Aug 10 16:56:36.018143 GET /software/edos/callhome/rc?id=<MAC_ADDRESS>:FCH2305DMH0:CP-8865-3PC User-Agent: Cisco-CP-8865-3PCC/12.0.2 (MAC_ADDRESS) AM Host: activate.cisco.x^M Accept-Encoding: deflate, gzip^M Accept: */*^M Accept-Language: en/M Accept-Charset: iso-8859-1^M 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

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

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

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

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

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

Probleemoplossing voor DNS (provisioning-URL's)

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

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

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



nslookup activation.cisco

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

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

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

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

nslookup-cisco-sipflash

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

Problemen oplossen bij registratie van een MPP-apparaat in WXC

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

```
1721 NOT Sep 04 22:50:32.068857 (2059-2271) voice-[SIP_resolveHostName] host=da02.hosted-us10.bcld.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
```

INF	Sep	04	22:50:32.082714	dnsmasq[560]:	reply _sipstcp.da02.hosted-us10.bcld.webex.com is hoste
INF	Sep	04	22:50:32.082738	dnsmasq[560]:	<pre>[cache_insert] _sipstcp.da02.hosted-us10.bcld.webex.com</pre>
INF	Sep	04	22:50:32.082762	dnsmasq[560]:	<pre>caching SRV record=_sipstcp.da02.hosted-us10.bcld.webex</pre>
INF	Sep	04	22:50:32.082786	dnsmasq[560]:	<pre>reply _sipstcp.da02.hosted-us10.bcld.webex.com is hoste</pre>
INF	Sep	04	22:50:32.082810	dnsmasq[560]:	<pre>[cache_insert] _sipstcp.da02.hosted-us10.bcld.webex.com</pre>
INF	Sep	04	22:50:32.082838	dnsmasq[560]:	<pre>caching SRV record=_sipstcp.da02.hosted-us10.bcld.webex</pre>
INF	Sep	04	22:50:32.082864	dnsmasq[560]:	<pre>reply _sipstcp.da02.hosted-us10.bcld.webex.com is hoste</pre>
INF	Sep	04	22:50:32.082888	dnsmasq[560]:	<pre>[cache_insert] _sipstcp.da02.hosted-us10.bcld.webex.com</pre>
INF	Sep	04	22:50:32.082911	dnsmasq[560]:	<pre>caching SRV record=_sipstcp.da02.hosted-us10.bcld.webex</pre>
INF	Sep	04	22:50:32.082936	dnsmasq[560]:	<pre>reply _sipstcp.da02.hosted-us10.bcld.webex.com is hoste</pre>
INF	Sep	04	22:50:32.082958	dnsmasq[560]:	<pre>[cache_insert] _sipstcp.da02.hosted-us10.bcld.webex.com</pre>
INF	Sep	04	22:50:32.082981	dnsmasq[560]:	<pre>caching SRV record=_sipstcp.da02.hosted-us10.bcld.webex</pre>
INF	Sep	04	22:50:32.083006	dnsmasq[560]:	<pre>reply _sipstcp.da02.hosted-us10.bcld.webex.com is hoste</pre>
	INF INF INF INF INF INF INF INF INF	INF Sep INF Sep	INF Sep 04 INF Sep 04	INF Sep 04 22:50:32.082714 INF Sep 04 22:50:32.082738 INF Sep 04 22:50:32.082762 INF Sep 04 22:50:32.082786 INF Sep 04 22:50:32.082810 INF Sep 04 22:50:32.082838 INF Sep 04 22:50:32.082864 INF Sep 04 22:50:32.082911 INF Sep 04 22:50:32.082936 INF Sep 04 22:50:32.082958 INF Sep 04 22:50:32.082958 INF Sep 04 22:50:32.082981 INF Sep 04 22:50:32.083006	<pre>INF Sep 04 22:50:32.082714 dnsmasq[560]: INF Sep 04 22:50:32.082738 dnsmasq[560]: INF Sep 04 22:50:32.082762 dnsmasq[560]: INF Sep 04 22:50:32.082786 dnsmasq[560]: INF Sep 04 22:50:32.082810 dnsmasq[560]: INF Sep 04 22:50:32.082838 dnsmasq[560]: INF Sep 04 22:50:32.082864 dnsmasq[560]: INF Sep 04 22:50:32.082888 dnsmasq[560]: INF Sep 04 22:50:32.082911 dnsmasq[560]: INF Sep 04 22:50:32.082936 dnsmasq[560]: INF Sep 04 22:50:32.082936 dnsmasq[560]: INF Sep 04 22:50:32.082958 dnsmasq[560]: INF Sep 04 22:50:32.082981 dnsmasq[560]: INF Sep 04 22:50:32.082981 dnsmasq[560]: INF Sep 04 22:50:32.082981 dnsmasq[560]: INF Sep 04 22:50:32.082981 dnsmasq[560]:</pre>

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

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

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

```
1774 NOT Sep 04 22:50:32.083015 (2059-2271) voice-RSE_DEBUG: Refreshing host[3]:hosted01aj-us10.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

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

```
3857 NOT Sep 04 22:51:08.176087 (2656-2764) voice- <==== Recv (TCP) [139.177.XXX.XXX]:8934 SIP MSG:: S
Via:SIP/2.0/TLS 192.168.100.6:5072;received=187.190.XXX.XXX;branch=z9hG4bK-c77bd320^M
From:<sip:w3nca1a025@XXXXX.example.com>;tag=fcd8304d2abdd95co0^M
To:<sip:w3nca1a025@XXXXX.example.com>;tag=799618563-1693867868150^M
Call-ID:98126dba-9df06bd9@192.168.100.6^M
CSeq:6367 REGISTER^M
Session-ID:d1b7e5b700804ca4a817949623258793;remote=300e21a200105000a0002c01b5e753d5^M
WWW-Authenticate:DIGEST realm="BroadWorks",qop="auth",nonce="BroadWorksXlm5h6zucT8ymkkBW",algorithm=MD5
Contact:<sip:w3nca1a025@192.168.100.6:5072;transport=tls>;expires=120^M
Content-Length:0^M
^M
```

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

```
3863 NOT Sep 04 22:51:08.186602 (2656-2764) voice- ====> Send (TLS) [139.177.XXX.XXX]:8934 SIP MSG:: R
Via: SIP/2.0/TLS 192.168.100.6:5072;branch=z9hG4bK-be588fb^M
From: <sip:w3nca1a025@XXXXX.example.com>;tag=fcd8304d2abdd95co0^M
To: <sip:w3nca1a025@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
```

En dan krijgt het apparaat een SIP 200 OK:

```
4056 NOT Sep 04 22:51:08.236092 (2656-2764) voice- <==== Recv (TCP) [139.177.XXX.XXX]:8934 SIP MSG:: 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
```

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

Probleemoplossing voor DNS (URL's registreren)

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

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

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

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	1 :
	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	1 :
	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	1 :
	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	1 :
	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

Packet Capture (registratieproces)

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

📕 PC/	P_SSE_Registratio	n.pcapng					- 0)
File I	dit View Go	Capture Analyze Stat	tistics Telephony Wirele	ess Tools Help				
4 H	đ 💿 🚞 🗎	🗙 🖏 🔍 🗰 🗯 😫	i 🖡 🞍 🔲 🔲 🍳 🍳	Q 11				
I ip.ad	dr==139.177=						8	
No.	Time		Source	Destination	Protocol	Length Info		
_	1 2023-09-04	4 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	4 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	4 14:47:21.487816	139.177.	192.168.100.4	TCP	74 8934 → 5074 [SYN, ACK] Seg=0 Ack=1 Win=28960 Len=0 MSS=1400 SACK PERM TSval=1462483821 TSecr=42	94948960	W
1	4 2023-09-04	4 14:47:21.487920	192.168.100.4	139.177	TCP	66 5074 → 8934 [ACK] Seq=1 Ack=1 Win=14600 Len=0 TSval=4294948964 TSecr=1462483821		
	5 2023-09-04	4 14:47:21.489582	192.168.100.4	139.177. 1	TLSv1.2	292 Client Hello		
	6 2023-09-04	4 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	4 14:47:21.521539	139.177. 4	192.168.100.4	TLSv1.2	1454 Server Hello		
	8 2023-09-04	4 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 se	gment of	а
	9 2023-09-04	4 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 se	gment of	a
	10 2023-09-04	4 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 se	gment of	а
	11 2023-09-04	4 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 se	gment of	a
	12 2023-09-04	4 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	4 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	4 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	4 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	4 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	4 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	4 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	4 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	4 14:47:21.568331	139.177.	192.168.100.4	TLSv1.2	117 Change Cipher Spec, Encrypted Handshake Message		
	21 2023-09-04	4 14:47:21.590612	192.168.100.4	139.177. 🖬 🖿	TLSv1.2	903 Application Data		
	22 2023-09-04	4 14:47:21.627413	139.177	192.168.100.4	TLSv1.2	693 Application Data		1
	23 2023-09-04	4 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

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

Cisco Webex - TAC-ondersteuning

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

Verwante informatie over ondersteuning

Poortreferentie-informatie voor Webex bellen

Over deze vertaling

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