

Solución de problemas de teléfonos IP 78XX, 88XX sin mensaje MRA Iniciar sesión en pantalla.

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[En teléfonos IP 78xx](#)

[En teléfonos IP 88xx](#)

Introducción

Este documento describe cómo resolver problemas de los teléfonos IP 78XX y 88XX cuando no solicitan la pantalla de inicio de sesión de Mobile and Remote Access (MRA).

Prerequisites

Requirements

Cisco recomienda que conozca el acceso remoto y móvil.

Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- firmware de teléfonos IP en la versión 11.0(1) o posterior
- Video Communication Server (VCS) o la versión de software de Expressway X8.6 o posterior
- Asegúrese de tener el nombre de dominio en el certificado como nombre alternativo del sujeto (SAN)

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 la red está funcionando, debe asegurarse de comprender el posible impacto que puede tener un comando.

Problema

El teléfono IP permanece en el estado "El teléfono se está registrando" en estos escenarios y como se muestra en la imagen.



En este momento, el teléfono espera una asignación TFTP o una configuración para registrarse en Cisco Unified Communication Manager (CUCM).

Dado que se encuentra en una red pública, no se asigna ningún TFTP y, si configura uno, no se podrá acceder a él, ya que es en la red empresarial a la que no se puede acceder desde Internet.

Estos son los dos escenarios que causan esta condición:

Escenario 1.

- Después de actualizar los teléfonos IP al firmware 11
- Pasar de una red accesible de CUCM a una red pública

Situación hipotética 2.

- Después de actualizar los teléfonos IP al firmware 11
- Volver a la red empresarial
- Vuelva a registrar el teléfono en CUCM localmente
- Volver a una red pública

Nota: Quite la configuración TFTP del teléfono para pasar al modo de registro MRA. Si esto no se realiza, el teléfono no se moverá al modo de registro MRA.

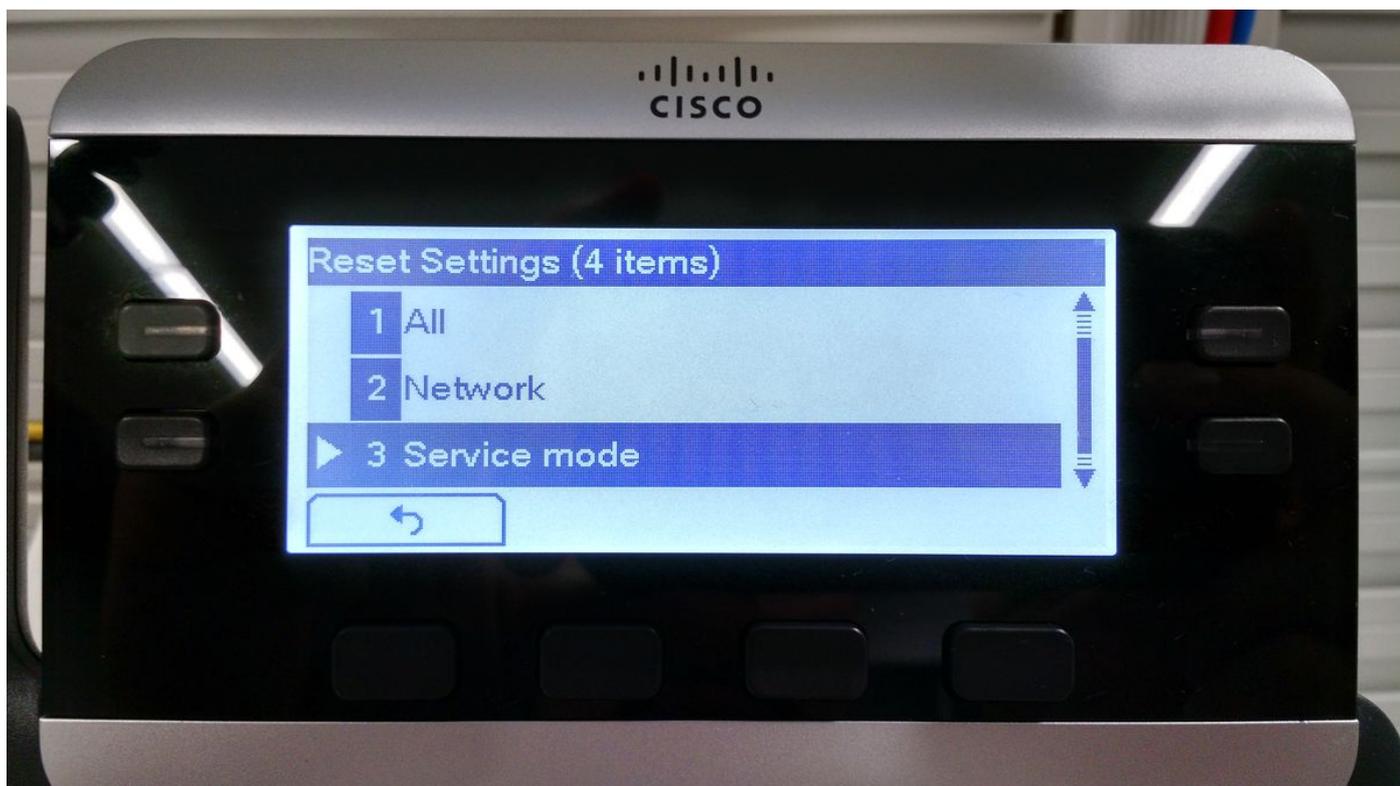
Solución

Para ver la pantalla de inicio de sesión de MRA, reinicie el modo de servicio.

En teléfonos IP 78xx

Vaya a **Configuración > Configuración de administradores (5) > Restablecer parámetros (4) >**

Modo de servicio (3) > Restablecer como se muestra en la imagen.

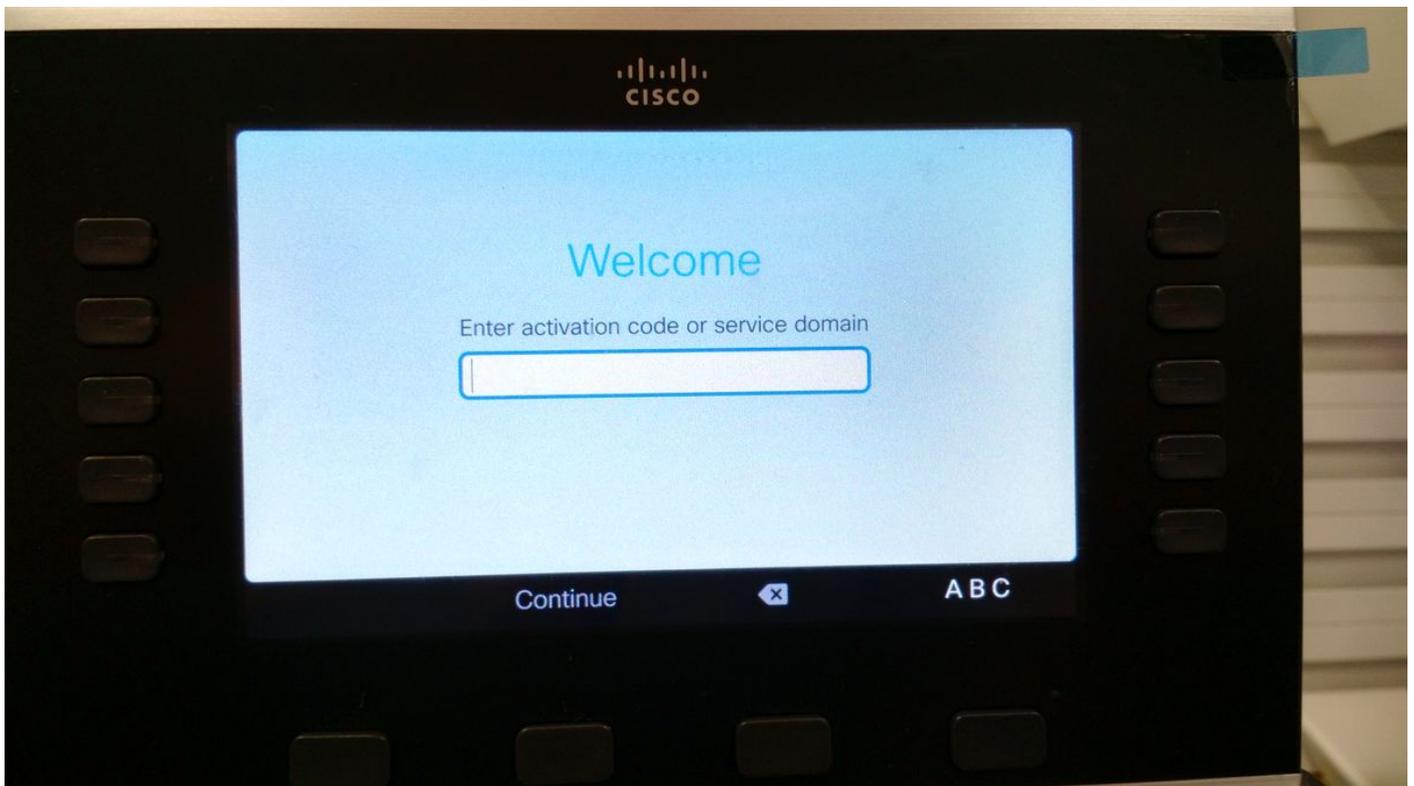


En teléfonos IP 88xx

Vaya a Configuración > Configuración de administradores (6) > Restablecer parámetros (4) > Modo de servicio (4) > Restablecer como se muestra en la imagen.



Después del restablecimiento del servicio, el teléfono se reinicia y muestra la pantalla de inicio de sesión de MRA como se muestra en la imagen.



Ingrese el dominio y luego las credenciales para registrar el teléfono sobre MRA como se muestra en la imagen.

Nota: Cuando conecta el teléfono a una red donde se proporciona DHCP con TFTP, el teléfono IP hace un ruido y muestra una alerta que le permite saber que se ha movido al modo Registro de empresa.

