

# Resolución de Problemas de Registro del Teléfono IP con CUCME

## Contenido

[Introducción](#)

[Problemas de registro del teléfono SCCP](#)

[Diferentes tipos de problemas con teléfonos SCCP](#)

[Problemas de registro del teléfono SIP](#)

[Diferentes tipos de problemas con los teléfonos SIP](#)

## Introducción

Este documento describe cómo resolver problemas de registro de teléfonos Skinny Client Control Protocol (SCCP) y Session Initiation Protocol (SIP) en Cisco Unified Communications Manager Express (CUCME).

## Problemas de registro del teléfono SCCP

Utilice el comando **show ephone registered** para mostrar el estado de los teléfonos registrados del Skinny Client Control Protocol .

```
Router# show ephone registeredephone-12[11] Mac:001A.A11B.7D6D TCP socket:[5] activeLine:0
whisperLine:0 REGISTERED in SCCP ver 15/12 max_streams=1mediaActive:0 whisper_mediaActive:0
startMedia:0 offhook:0 ringing:0 reset:0 reset_sent:0 paging 0 debug:0 caps:7IP:10.10.1.17 *
35177 6941 keepalive 3593 max_line 4 available_line 3button 1: cw:1 dn 11 number 1001 CH1
IDLE          CH2  IDLEbutton 2: cw:1 dn 56 number 6971 auto dial 6970 CH1  IDLEbutton 3: cw:1
dn 10 number 1000 CH1  IDLE          CH2  IDLE1 feature buttons enabled: dndPreferred Codec:
g711ulawLpcor Type: none
```

Utilice el comando **show ephone** para mostrar el estado de los teléfonos Skinny Client Control Protocol que no están registrados o están intentando registrarse.

```
Router# show ephone
```

```
ephone-8[7] Mac:000A.B7B1.444A TCP socket:[5] activeLine:0 whisperLine:0 REGISTERED in SCCP ver
11/9 max_streams=1

mediaActive:0 whisper_mediaActive:0 startMedia:0 offhook:0 ringing:0 reset:0 reset_sent:0 paging
0 debug:0 caps:8 privacy:0

IP:10.4.188.99 * 50007 Telecaster 7940 keepalive 8424 max_line 2 available_line 2

button 1: cw:1 ccw:(0 0)

      dn 6 number 6006 CH1  IDLE          CH2  IDLE          overlay shared

button 2: cw:1 ccw:(0 0 0 0 0 0 0 0)
```

```

dn 42 number 6042 CH1 IDLE          CH2 IDLE          CH3 IDLE          CH4 IDLE
CH5 IDLE          CH6 IDLE          CH7 IDLE          CH8 IDLE          shared

```

```
overlay 1: 6(6006) 7(6007) 8(6008)
```

```
Preferred Codec: g711ulaw
```

```
Lpcor Type: local Incoming: ephone_group1 Outgoing: ephone_group1
```

Para mostrar el registro de teléfonos que intentan registrarse sin éxito con Cisco Unified CUCME, utilice el comando **show ephone retry-registration** en modo EXEC privilegiado.

```

Router# show ephone attempted-registrationsAttempting Mac address:Num      Mac Address
DateTime          DeviceType-----
-----1          C863.8475.5417      22:52:05 UTC Thu Apr 28 2005      SCCP
Gateway (AN) 2    C863.8475.5408      22:52:05 UTC Thu Apr 28 2005      SCCP Gateway (AN)
... .25          000D.28D7.7222      22:26:32 UTC Thu Apr 28 2005      Telecaster 7960 26
000D.BDB7.A9EA    22:25:59 UTC Thu Apr 28 2005      Telecaster 7960 ...47
C863.94A8.D40F    22:52:17 UTC Thu Apr 28 2005      SCCP Gateway (AN) 48
C863.94A8.D411    22:52:18 UTC Thu Apr 28 2005      SCCP Gateway (AN) 49
C863.94A8.D400    22:52:15 UTC Thu Apr 28 2005      SCCP Gateway (AN)

```

En caso de que se trate de un reemplazo del teléfono, se informa que el registro automático está desactivado para asegurarnos de que hemos realizado la configuración ephone y ephone-dn según el estándar de Home Depot.

## Diferentes tipos de problemas con teléfonos SCCP

Paso 1. No arrancar/nada en la pantalla: Verifique la configuración de PoE del puerto del switch y compárela con un puerto en funcionamiento.

Paso 2. No se obtiene la dirección IP (atascada en la configuración de IP/obtención de la dirección IP incorrecta/no obtención de la IP del servidor TFTP).

1. Compruebe si DHCP está activado en el teléfono desde el menú de configuración
2. Verifique que el puerto del switch esté configurado con la VLAN de voz correcta (verifique en el puerto del switch al que está conectado el teléfono)

**show run interface fast/gig x/x**

**show cdp neighbor detail**

Paso 3. No se registra aunque la dirección IP esté actualizada:

1. Verifique la conectividad de red entre CUCME y el teléfono IP.
2. debug ip tcp Transaction.
3. La configuración de CUCME, la dirección MAC del teléfono, el tipo de teléfono, etc.
4. ¿Se requieren los archivos de firmware del teléfono de Cisco para cada tipo de teléfono instalado en la memoria flash "**show flash**"?
5. Verifique si el teléfono solicita/descarga archivos de configuración correctos mediante las siguientes depuraciones.
6. debug tftp event/packet.
7. debug ephone register mac-address <MAC of the Phone>.

Paso 4. No registrarse en CUCME incluso después de descargar el archivo de configuración:

1. Verifique si la sesión TCP al puerto 2000 está abierta desde Skinny Client Control Protocol Phone.
2. Depuraciones útiles
3. debug ip tcp Transaction
4. debug tftp event/packet
5. debug ephone register mac-address <MAC of the Phone>

**Nota:** Al publicar cualquier cambio de configuración, asegúrese de crear un nuevo archivo de configuración mediante el comando "create cnf-files" y haga una escritura en memoria.

## Problemas de registro del teléfono SIP

Utilice el comando **show voice register statistics** para mostrar las estadísticas asociadas con el evento de registro.

```
Router# show voice register statisticsSample Output:Global statistics Active registrations : 2
Total SIP phones registered: 2 Total Registration Statistics Registration requests : 3
Registration success : 2 Registration failed : 1 unRegister requests : 0
unRegister success : 0 unRegister failed : 0 Attempts to register after last
unregister : 1 Last Register Request Time : *11:42:31.783 UTC Wed Sep 16 2009
Last Unregister Request Time : Register Success Time : *11:11:56.707 UTC Wed Sep 16
2009 Unregister Success Time : Register pool 1 statistics Active registrations : 1
Total SIP phones registered: 1 Total Registration Statistics Registration requests : 1
Registration success : 1 Registration failed : 0 unRegister requests : 0
unRegister success : 0 unRegister failed : 0 Attempts to register after last
unregister : 0 Last Register Request Time : *11:11:54.615 UTC Wed Sep 16 2009
Last Unregister Request Time : Register Success Time : *11:11:54.623 UTC Wed Sep 16
2009 Unregister Success Time : Register pool 2 statistics Active registrations : 1
Total SIP phones registered: 1 Total Registration Statistics Registration requests : 1
Registration success : 1 Registration failed : 0 unRegister requests : 0
unRegister success : 0 unRegister failed : 0 Attempts to register after last
unregister : 0 Last Register Request Time : *11:11:56.707 UTC Wed Sep 16 2009
Last Unregister Request Time : Register Success Time : *11:11:56.707 UTC Wed Sep 16
2009 Unregister Success Time
```

Utilice el comando **show voice register all** para mostrar la información de configuración y registro de los teléfonos del Protocolo de inicio de sesión en Cisco Unified CUCME.

```
Router# show voice register pool allPool Tag 5Config:Mac address is B4A4.E328.4698Type is 9971
addon 1 CKEMNumber list 1 : DN 2Number list 2 : DN 3Proxy Ip address is 0.0.0.0DTMF Relay is
disabledCall Waiting is enabledDnD is disabledVideo is enabledCamera is enabledBusy trigger per
button value is 0keep-conference is enabledregistration expires timer max is 200 and min is
60kpml signal is enabledLpcor Type is none
```

Para mostrar los detalles de los teléfonos que intentan registrarse con CUCME o Cisco Unified SRST y fallan, utilice el comando **show voice register retry-registration** en el modo EXEC privilegiado.

```
Router# show voice register pool attempted-registrationsPhones that have attempted registrations
and have failed: MAC address: 001b.535c.d410 IP address : 8.3.3.111 Attempts : 5 Time of
first attempt : *10:49:51.542 UTC Wed Oct 14 2009 Time of latest attempt: *10:50:00.886 UTC Wed
```

Oct 14 2009 Reason for failure : No pool match for the registration request MAC address: 0015.c68e.6d13 IP address : 8.33.33.112 Attempts : 4 Time of first attempt : \*10:49:53.418 UTC Wed Oct 14 2009 Time of latest attempt: \*10:50:00.434 UTC Wed Oct 14 2009 Reason for failure : No pool match for the registration request MAC address: 0009.43E9.0B35 IP address : 9.13.40.83 Attempts : 1 Time of first attempt : \*10:49:57.866 UTC Wed Oct 14 2009 Time of latest attempt: \*10:49:57.866 UTC Wed Oct 14 2009 Reason for failure : No pool match for the registration request

Para el Teléfono del Protocolo de Inicio de Sesión, verifique si el **servidor de registro** está habilitado en CUCME

En caso de que se trate de un reemplazo telefónico, se informa que el registro automático está desactivado para asegurarnos de que hemos realizado la configuración del conjunto y del dn según el estándar de Home Depot.

## Diferentes tipos de problemas con los teléfonos SIP

Paso 1. No arrancar/nada en la pantalla:

Verifique la configuración de PoE del puerto del switch y compárela con un puerto en funcionamiento.

Paso 2. No se obtiene la dirección IP (atascada en la configuración de IP), no se obtiene la dirección IP incorrecta o no se obtiene la IP del servidor TFTP:

1. Compruebe si DHCP está activado en el teléfono desde el menú de configuración.
2. Verifique que el puerto del switch esté configurado con la VLAN de voz correcta (verifique en el puerto del switch al que está conectado el teléfono).

**show run interface fast/gig x/x**

**show cdp neighbor detail**

Paso 3. No se registra aunque la dirección IP esté actualizada:

1. Verifique la conectividad de red entre CUCME y el teléfono IP.
2. debug ip tcp Transaction.
3. La configuración de CUCME, la dirección MAC del teléfono, el tipo de teléfono, etc.
4. ¿Se requieren los archivos de firmware del teléfono de Cisco para cada tipo de teléfono instalado en la memoria flash **show flash?**
5. Verifique si el teléfono solicita/descarga archivos de configuración correctos mediante las siguientes depuraciones.
6. debug tftp event/packet.

Paso 4. No se registre en CUCME incluso después de descargar el archivo de configuración:

1. Verifique si la sesión TCP al puerto 5060 está abierta desde el Teléfono del Protocolo de inicio de sesión .
2. Los mensajes de registro SIP se reciben desde el teléfono.
3. debug ccsip message.
4. debug voice register error.
5. debug voice register event.

**Nota:** Después de cualquier cambio en la configuración, asegúrese de crear un nuevo archivo de configuración usando el comando **create profile** y haga un write-memory.