

# Dépannez l'écran de connexion des téléphones IP 78XX et 88XX sans invite MRA.

## Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Components Used](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Sur les téléphones IP 78xx](#)

[Sur les téléphones IP 88xx](#)

## Introduction

Ce document décrit comment dépanner les téléphones IP 78XX et 88XX lorsqu'ils n'invitent pas l'écran de connexion Mobile and Remote Access (MRA).

## Conditions préalables

### Conditions requises

Cisco recommande que vous connaissiez l'accès mobile et à distance.

### Components Used

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

- Micrologiciel des téléphones IP sur la version 11.0(1) ou ultérieure
- Video Communication Server (VCS) ou logiciel Expressway version X8.6 ou ultérieure
- Assurez-vous que le nom de domaine figure sur le certificat en tant que SAN (Subject Alternative Name)

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. If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command

## Problème

Le téléphone IP reste dans " Téléphone enregistré " état dans ces scénarios et comme l'illustre l'image.



À ce stade, le téléphone attend une affectation TFTP ou une configuration pour s'enregistrer auprès de Cisco Unified Communication Manager (CUCM).

Puisque vous êtes sur un réseau public, aucun TFTP n'est attribué et si vous en configurez un, il ne sera pas accessible car il se trouve sur le réseau d'entreprise qui n'est pas accessible depuis Internet.

Voici les deux scénarios qui provoquent cette condition :

Scénario 1.

- Après la mise à niveau des téléphones IP vers le micrologiciel 11
- Passer du réseau accessible CUCM au réseau public

Scénario 2.

- Après la mise à niveau des téléphones IP vers le micrologiciel 11
- Revenir au réseau d'entreprise
- Réenregistrez le téléphone sur CUCM localement
- Revenir à un réseau public

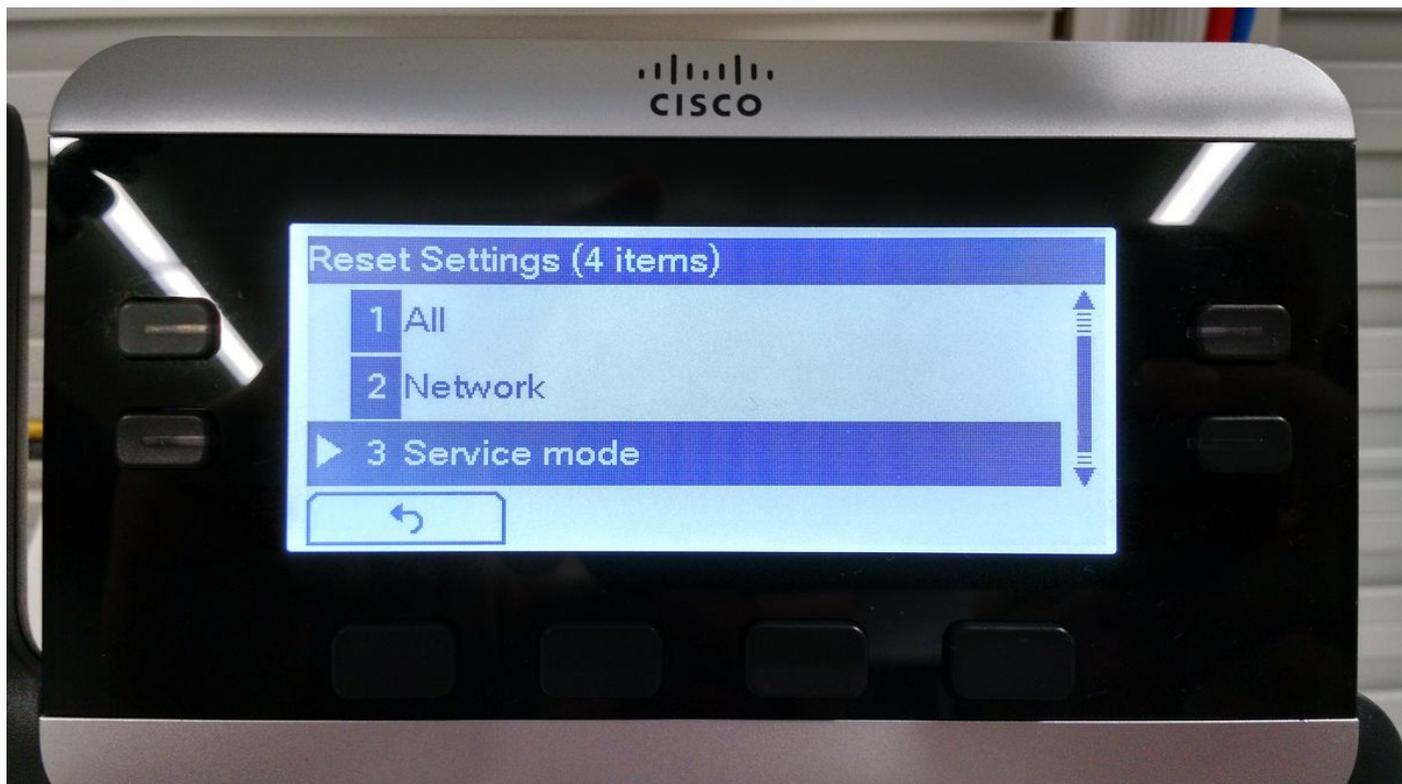
**Note:** Supprimez le paramètre de configuration TFTP du téléphone afin de passer en mode d'enregistrement MRA. Si ce n'est pas le cas, le téléphone ne passe pas en mode d'enregistrement MRA.

## Solution

Pour afficher l'écran de connexion MRA, réinitialisez le mode Service.

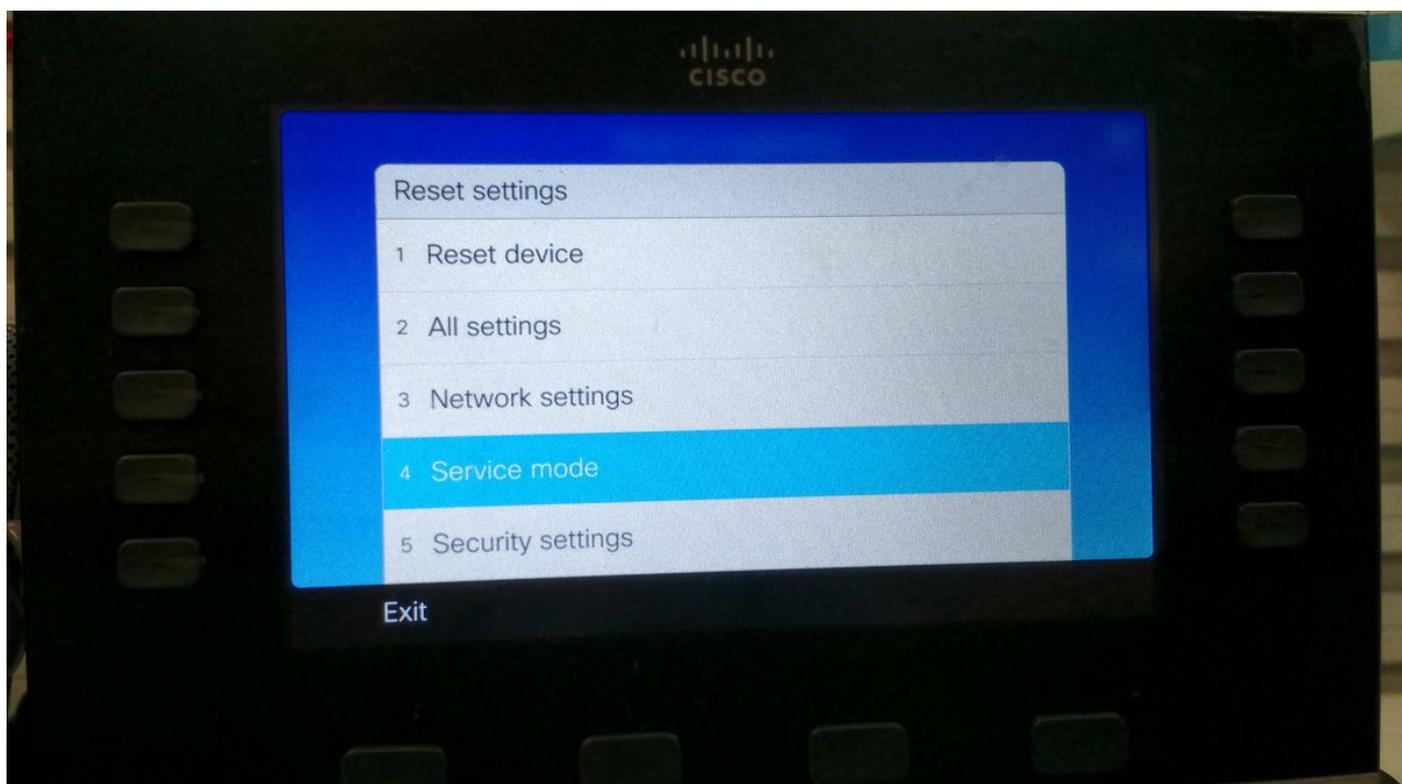
Sur les téléphones IP 78xx

Accédez à **Paramètres > Paramètres d'administration (5) > Paramètres de réinitialisation (4) > Mode de service (3) > Réinitialiser** comme indiqué dans l'image.



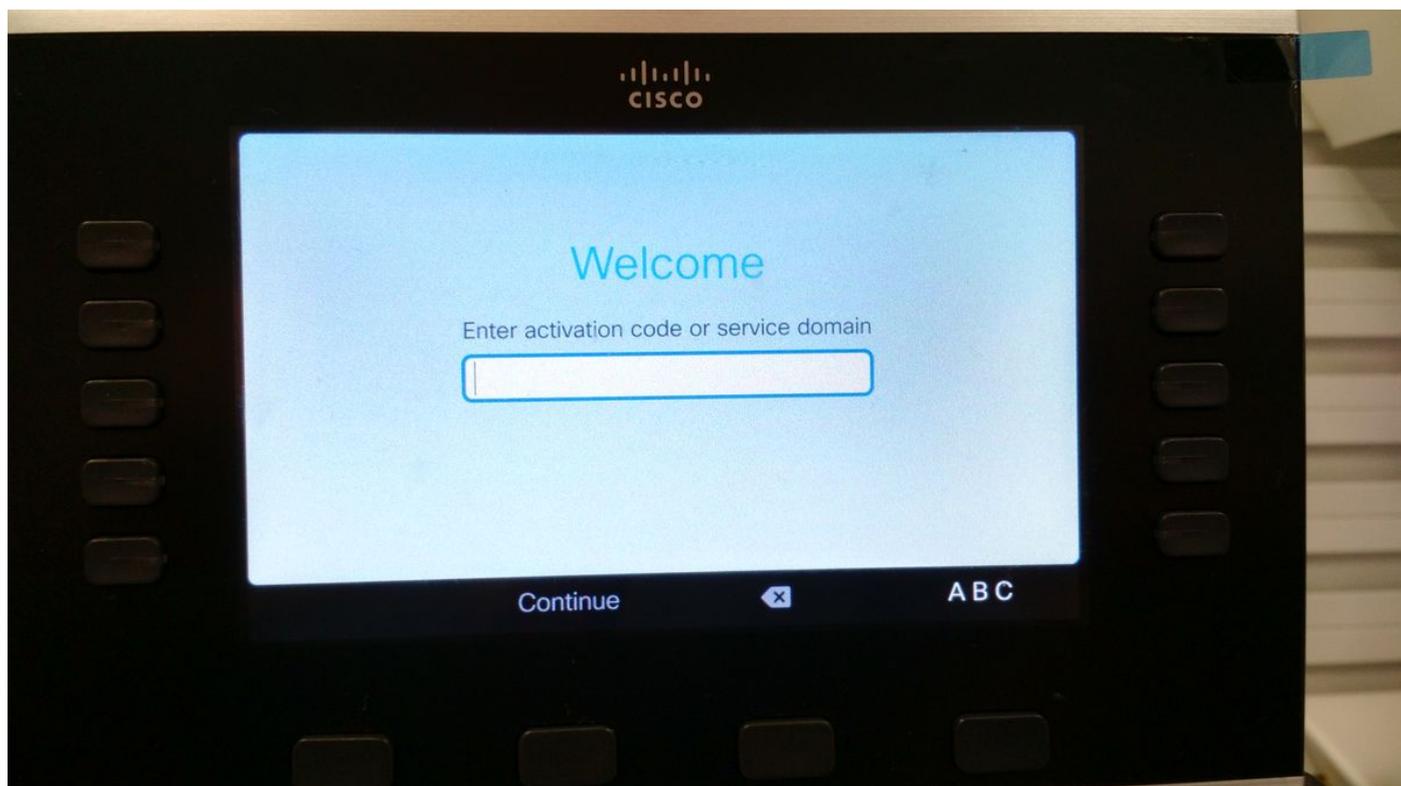
Sur les téléphones IP 88xx

Accédez à **Paramètres > Paramètres d'administration (6) > Paramètres de réinitialisation (4) > Mode de service (4) > Réinitialiser** comme indiqué dans l'image.



Après la réinitialisation du service, le téléphone redémarre et affiche l'écran de connexion MRA,

comme illustré dans l'image.



Saisissez le domaine, puis les informations d'identification afin d'enregistrer le téléphone sur MRA, comme indiqué dans l'image.

**Note:** Lorsque vous connectez le téléphone à un réseau sur lequel DHCP est fourni avec TFTP, le téléphone IP émet un bruit et affiche une alerte qui vous informe que est passé en mode Enregistrement d'entreprise.

