

Risoluzione dei problemi dei telefoni IP 78XX, 88XX senza schermata di accesso MRA.

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Problema](#)

[Soluzione](#)

[Sui telefoni IP 78xx](#)

[Sui telefoni IP 88xx](#)

Introduzione

Questo documento descrive come risolvere i problemi relativi agli IP Phone 78XX e 88XX quando non viene richiesta la schermata di accesso di Mobile e Remote Access (MRA).

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza di Mobile e Remote Access.

Componenti usati

Le informazioni fornite in questo documento si basano sulle seguenti versioni software e hardware:

- Firmware per telefoni IP versione 11.0(1) o successive
- Video Communication Server (VCS) o software Expressway versione X8.6 o successiva
- Verificare di disporre del nome di dominio nel certificato come nome alternativo del soggetto (SAN)

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi

Problema

In questi scenari, il telefono IP rimane in stato "Phone is recording" (Il telefono sta registrando), come mostrato nell'immagine.



A questo punto, il telefono attende un'assegnazione TFTP o una configurazione per registrarsi a un Cisco Unified Communications Manager (CUCM).

Poiché si utilizza una rete pubblica, non viene assegnato alcun TFTP e se ne configura uno non sarà raggiungibile poiché si trova nella rete aziendale e non è raggiungibile da Internet.

Le cause di questa condizione sono due scenari:

Scenario 1.

- Dopo l'aggiornamento dei telefoni IP al firmware 11
- Spostamento dalla rete CUCM raggiungibile alla rete pubblica

Scenario 2.

- Dopo l'aggiornamento dei telefoni IP al firmware 11
- Tornare alla rete aziendale
- Registrare nuovamente il telefono in CUCM localmente
- Torna a una rete pubblica

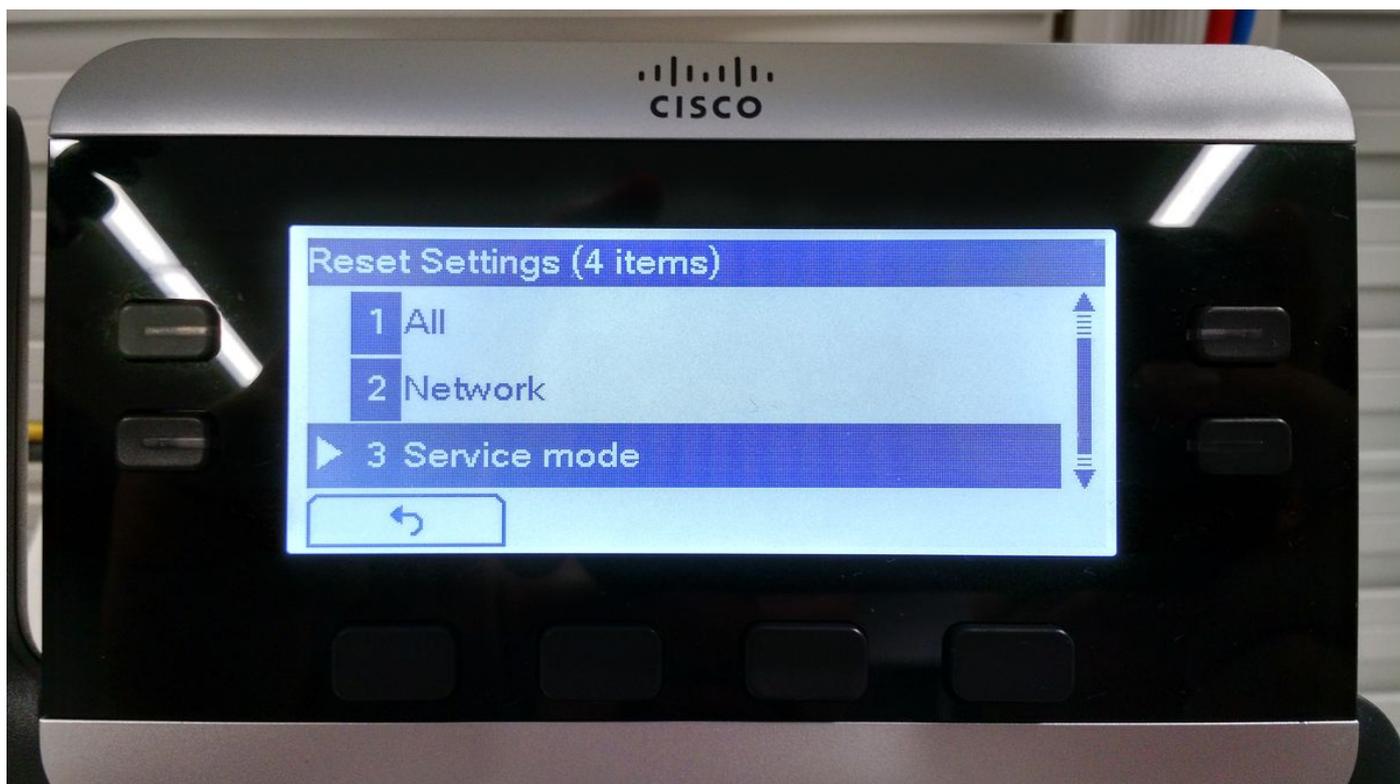
Nota: Rimuovere l'impostazione di configurazione TFTP dal telefono per passare alla modalità di registrazione MRA. In caso contrario, il telefono non passerà alla modalità di registrazione MRA.

Soluzione

Per visualizzare la schermata di accesso dell'MRA, reimpostare la modalità di servizio.

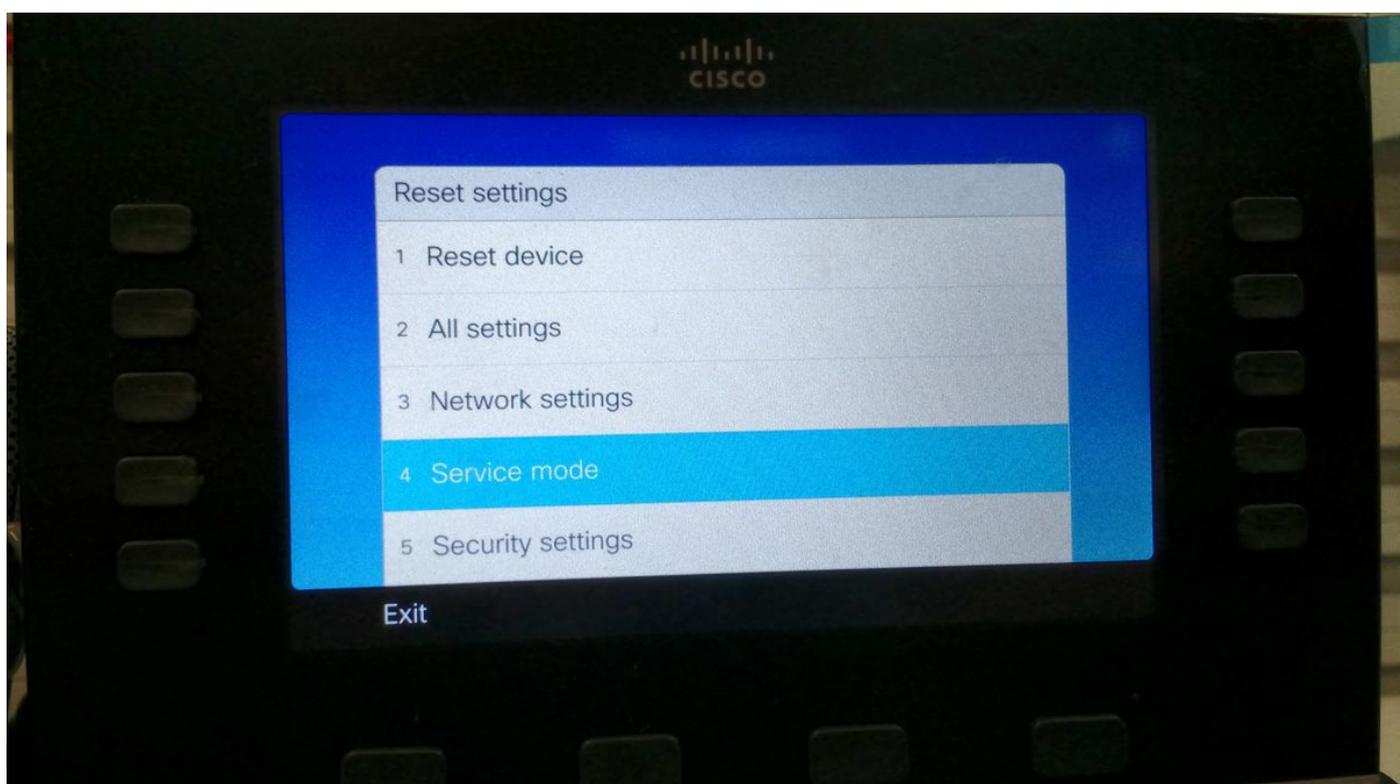
Sui telefoni IP 78xx

Selezionare Impostazioni > Impostazioni amministratore (5) > Ripristina impostazioni (4) > Modalità servizio (3) > Ripristina come mostrato nell'immagine.



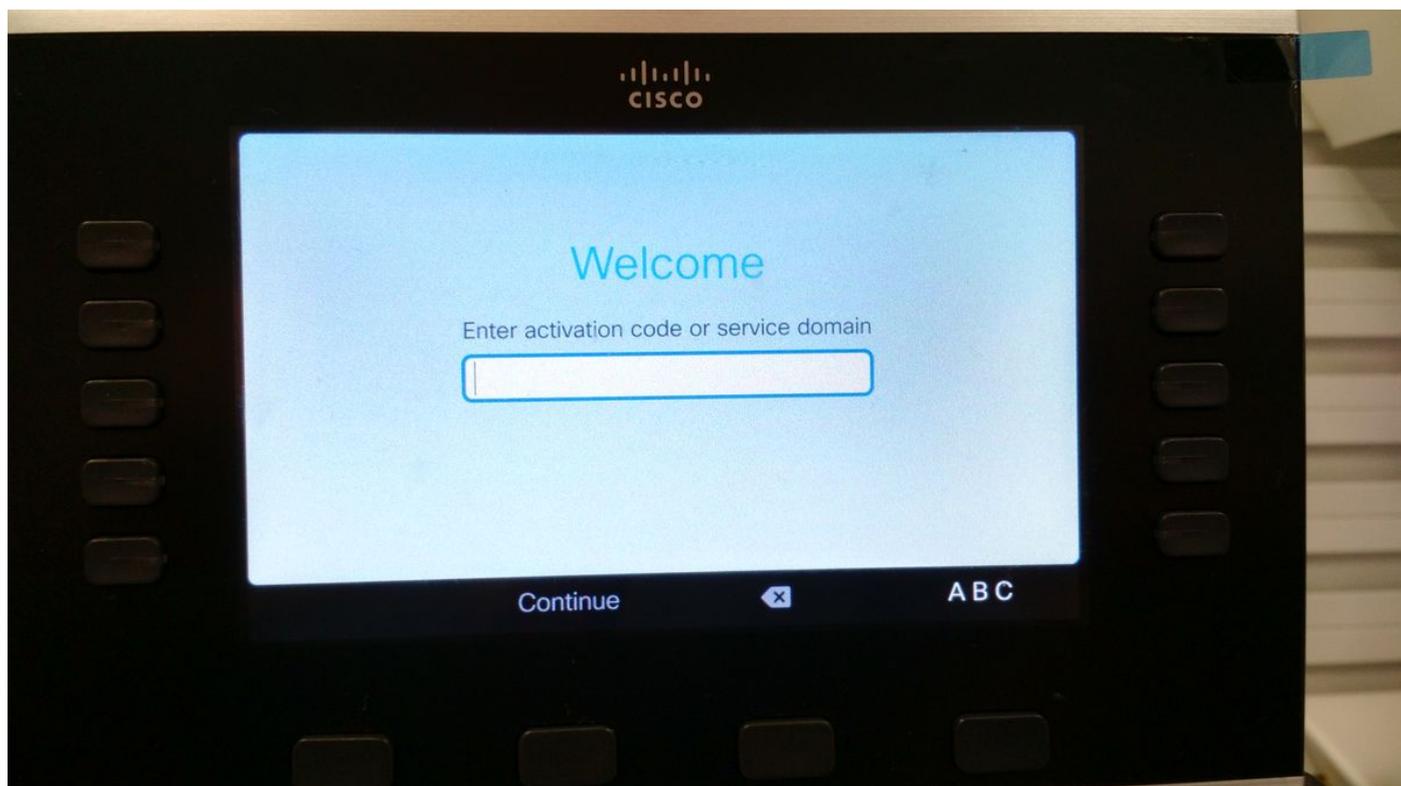
Sui telefoni IP 88xx

Selezionare Impostazioni > Impostazioni amministratore (6) > Ripristina impostazioni (4) > Modalità servizio (4) > Ripristina come mostrato nell'immagine.



Dopo il ripristino del servizio, il telefono si riavvia e viene visualizzata la schermata di accesso

dell'MRA, come mostrato nell'immagine.



Immettere il dominio e le credenziali per registrare il telefono su MRA, come mostrato nell'immagine.

Nota: Quando si collega il telefono a una rete in cui il protocollo DHCP è fornito con il protocollo TFTP, il telefono IP fa rumore e visualizza un avviso che informa che il telefono è passato alla modalità Enterprise Registration.

